



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XV LEGISLATURA

Serie A:
PROYECTOS DE LEY

Núm. 12-9

Pág. 1

SUPLEMENTO EN GALLEGO AL NÚM. 12-9

APROBACIÓN DEFINITIVA

121/000012 Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

El texto insertado a continuación ha sido traducido por la Real Academia Galega, con carácter de versión auténtica en los términos previstos en la disposición adicional segunda de la Reforma del Reglamento del Congreso, aprobada el 23 de septiembre de 2023, y en virtud del Convenio de colaboración entre el Congreso de los Diputados y dicha academia, para la formación, conocimiento y difusión del gallego, especialmente en el ámbito del lenguaje jurídico.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 2

LEI POLA QUE SE REGULAN OS SERVIZOS DE ATENCIÓN Á CLIENTELA

Preámbulo

I

De conformidade co artigo 51 da Constitución Española, os poderes públicos deben garantir a defensa das persoas consumidoras e usuarias, protexendo, mediante procedementos eficaces, a seguridade, a saúde e os lexítimos intereses económicos das mesmas.

En cumprimento deste mandato constitucional, o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, incorpora, no ámbito das competencias estatais, o réxime xeral da protección das persoas consumidoras e usuarias.

O artigo 8 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias cualificou a protección dos dereitos das persoas consumidoras e usuarias mediante procedementos eficaces como un dereito básico e, no seu artigo 21, esixe que o réxime de comprobación, reclamación, garantía e posibilidade de renuncia ou devolución que se estableza nos contratos con persoas consumidoras permita asegurarse da natureza, características, condicións e utilidade ou finalidade do ben ou servizo, así como reclamar con eficacia en caso de erro, defecto ou deterioración, facer efectivas as garantías de calidade ou nivel de prestación ofrecidos e obter a devolución equitativa do prezo de mercado do ben ou servizo, total ou parcialmente, en caso de incumprimento ou cumprimento defectuoso. A fin de salvagardar estes dereitos básicos das persoas consumidoras, esta norma estableceu certas esixencias en relación aos servizos de atención á clientela.

En concreto, o mencionado artigo 21 contempla a obriga para as empresas de que as súas oficinas e servizos de información e atención á clientela lle aseguren a esta a constancia das súas queixas e reclamacións e, se tales servizos utilizan a atención telefónica ou electrónica para levar a cabo as súas funcións, deberán garantir unha atención persoal directa, máis alá da posibilidade de utilizar complementariamente outros medios técnicos ao seu alcance.

Así mesmo, a aprobación da Lei 4/2022, de 25 de febreiro, de protección dos consumidores e usuarios fronte a situacións de vulnerabilidade social e económica, imponse ás administracións a obriga de velar pola protección dos dereitos das persoas consumidoras vulnerables.

Estas esixencias impostas con carácter xeral, concrétnanse na normativa sectorial en relación con certos servizos básicos e de especial transcendencia económica, como son as telecomunicacións, a subministración e distribución de auga e enerxía, os servizos financeiros e o transporte. Para estes servizos a atención á clientela debería definirse como un parámetro máis que determine a calidade da prestación do servizo.

Con todo, a normativa vixente puxo de manifesto a necesidade de novas actuacións, pois a práctica administrativa revela que un importante número de reclamacións que atenden as autoridades competentes poderían ser resoltas a través dos servizos de atención á clientela. Así mesmo, prevese que os servizos de atención á clientela sexan cada vez máis importantes no futuro como paso previo á decisión de acudir á vía xudicial por parte das persoas consumidoras, polo que resulta necesaria a súa modernización e adaptación aos diferentes usos comerciais.

II

A práctica mostra que moitas das queixas e reclamacións formuladas ante os servizos de protección das persoas consumidoras e usuarias non se presentarían se as empresas dispuxesen de servizos de atención á clientela máis eficaces. Así mesmo, o propio Informe Anual do Defensor do Pobo, correspondente ao exercicio 2020, sinala que, no ámbito de

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 3

consumo, as queixas nesta materia se referiron, en particular, ao funcionamento dos servizos de atención á clientela. O servizo de atención á clientela é clave para garantir unha boa imaxe comercial da empresa e determinante do grao de satisfacción das persoas consumidoras e usuarias. Estes servizos deberían ser respectuosos e acordes cos criterios emanados dos pronunciamentos das autoridades competentes, así como da xurisprudencia. Tan importante coma maximizar a calidade técnica dos servizos prestados, tales como a continuidade do servizo, o cumprimento das ofertas, os contratos celebrados ou os niveis de cobertura, é mellorar a relación coa clientela a través dos servizos de atención.

Nun alto número de queixas e reclamacións presentadas ante os servizos de protección das persoas consumidoras e usuarias obsérvase a reiteración de chamadas a servizos de atención á clientela, atendidos por persoal que, en ocasións, non recibiu formación específica, que dá información diversa e incluso discrepante e que non facilita claves ou números identificadores como se dispón no artigo 21 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias.

Tales carencias non só xeran a insatisfacción das persoas consumidoras e usuarias, senón que, á súa vez, desprestixian a imaxe comercial das empresas, co consecuente prexuízo anexo ás mesmas no seo do mercado.

Esta percepción xeneralizada das múltiples carencias dos servizos de atención á clientela faise especialmente grave en relación con aquelas empresas que prestan servizos de tracto sucesivo, que son básicos para a cidadanía, como ocorre coas telecomunicacións, as administracións e outros de análoga natureza.

Ademais, como consecuencia da pandemia do COVID-19, xeráronse importantes cambios nos hábitos e dinámicas de consumo das persoas consumidoras e usuarias no noso país, cun significativo aumento das compras de bens en liña, así como da contratación de servizos por esta mesma vía.

En tal sentido considerouse necesario a adopción de medidas ao efecto mediante o Real Decreto-lei 37/2020, de 22 de decembro, de medidas urxentes para facer fronte ás situacións de vulnerabilidade social e económica no ámbito da vivenda e en materia de transportes. Esta norma vincúlase, en particular, ao auxe das relacións comerciais a distancia, que se viron incrementadas con motivo da pandemia, o que facía necesario eliminar trabas para o efectivo exercicio dos dereitos das persoas consumidoras e usuarias. Así, procedeuse a modificar o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias coa finalidade, entre outras, de garantir que as oficinas e servizos de información e atención á clientela sexan deseñados utilizando medios e soportes que salvagarden os principios de accesibilidade universal e prevease que, no suposto de que o empresario poña á disposición das persoas consumidoras e usuarias unha liña telefónica a efectos de comunicarse con el en relación co contrato celebrado, o uso de tal liña non supoña para as persoas consumidoras e usuarias un custo superior ao custo dunha chamada a unha liña telefónica fixa xeográfica ou móbil estándar. Ademais, naqueles servizos básicos de interese xeral, as empresas que prestan os mesmos deben dispor dun teléfono gratuito de atención á súa clientela.

En función destas consideracións, co obxectivo fundamental de mellorar a protección das persoas consumidoras e usuarias e en liña coa Nova Axenda do Consumidor da Comisión Europea, adoptada o 13 de novembro de 2020, por medio desta Lei procédese a abordar de maneira integral a regulación dos servizos de atención á clientela das empresas, establecendo uns parámetros mínimos de calidade que estes servizos deberán cumprir obrigatoriamente, prestando unha especial atención aos dereitos e intereses das persoas consumidoras vulnerables.

III

Esta Lei estrutúrase nun preámbulo, catro capítulos que agrupan un total de vinte e tres artigos, unha disposición adicional única, unha disposición transitoria única, unha disposición derogatoria única e oito disposicións finais.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 4

O capítulo I da Lei está dedicado ás disposicións xerais. O artigo 1 determina como obxecto da Lei o establecemento duns parámetros mínimos de calidade dos servizos de atención á clientela, que terán carácter obrigatorio para as empresas.

O artigo 2 delimita o ámbito de aplicación da Lei por razón da actividade: venda de bens e prestación de determinados servizos. Ademais, especifícase que a Lei só se aplicará aos servizos de interese xeral prestados polas Administracións públicas cando medie unha relación de consumo coa clientela, isto é, cando as Administracións públicas actúen en calidade de empresarios.

O criterio definitorio das empresas que quedan excluídas do ámbito de aplicación desta lei, agás para os mencionados servizos de carácter básico de interese xeral que están en todo caso incluídos, parte da Recomendación CE/2003/361, de 6 de maio, sobre a definición de microempresas, pequenas e medianas empresas. Dita categoría está constituída polas «empresas que ocupen menos de 250 traballadores e cuxo volume de negocios anual non excede de 50 millóns de euros ou cuxo balance xeral anual non excede de 43 millóns de euros», ás que seguirán resultando de aplicación, non obstante, as disposicións ao respecto contidas no texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias. Non obstante, a prol da proporcionalidade, este criterio modulouse de tal forma que a presente Lei resulte de aplicación a todas aquelas empresas que cumpran algún de ditos requisitos, non considerándoos de forma cumulativa, así como para facer alusión ao concepto de grupo de sociedades no sentido do artigo 42 do Código de Comercio. Con esta modulación búscase incluír tamén, dentro do ámbito de aplicación desta lei, os provedores de bens ou prestadores de servizos que operan a través de distintas sociedades pero que, no seu conxunto, teñen capacidade económica e recursos para facer fronte ás disposicións da norma.

Respecto do ámbito de aplicación da norma, cómpre ter en conta que hai sectores que xa dispoñen na actualidade de normativa propia que regula determinados aspectos dos servizos de atención á clientela. É por isto polo que, a prol da seguridade xurídica, no apartado 4 do artigo 2 dáselle carácter positivo ao principio de especialidade. A tal efecto, resultarán de aplicación preferente as normativas sectoriais que regulen os aspectos incluídos nesta norma. Este principio de especialidade opera tanto respecto das normativas nacionais de ámbito sectorial, algunhas das cales son modificadas pola propia Lei en virtude das súas disposicións finais, coma de regulamentos da Unión Europea, que resultan de aplicación directa.

Do mesmo modo, no ámbito das entidades do sector financeiro prevese a aplicación da normativa sectorial en materia de servizos de atención á clientela, co obxectivo de garantir os máis altos niveis de protección tamén neste sector e a adecuación ao principio de proporcionalidade na aplicación das obrigas que se recollen na súa normativa sectorial, sendo o presente texto de carácter supletorio.

Ademais, debe establecerse expresamente a non aplicación de determinados preceptos desta norma, debido ás particularidades do sector financeiro e co único obxectivo de salvagardar a seguridade xurídica. Sería o caso, en primeiro lugar, dos apartados concretos dos artigos 4 e 13 ao non ser compatibles co funcionamento dos servizos de atención á clientela no ámbito financeiro. En segundo lugar, no relativo aos artigos 18 e 19, as particularidades do sector financeiro fan que a súa aplicación se solape coa regulación sectorial. En relación cos artigos 21 e 22, prodúcese un solapamento cos mecanismos de control, avaliación e auditoría interna aos que xa están sometidas as entidades financeiras, que xa garanten altos estándares de protección ao consumidor financeiro. E, por último, a exclusión do artigo 23 derívase da necesidade de garantir que a supervisión e sanción na materia recaia sobre o Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, en función do tipo de entidade supervisada de que se trate, e como se indica no apartado 5 do artigo 2.

A Lei establece os principios xerais que han de rexer os servizos de atención á clientela, prestando especial atención ás empresas prestadoras de servizos e, máis concretamente, a aquelas que teñen un impacto directo e significativo sobre o medio

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 5

ambiente como son as empresas de subministración de enerxía. Ademais, esixe que os medios de interlocución de atención á clientela figuren nos contratos. Por último, establécese a obriga para as empresas de que a resposta ás consultas, queixas, reclamacións e incidencias se leve a cabo na mesma lingua na que se realizaron estas.

No capítulo II abórdase a regulación dos niveis mínimos de calidade esixible aos servizos de atención á clientela das empresas, regulándose aspectos básicos destes servizos tales como os medios mínimos que as empresas deben poñer á disposición da súa clientela. Neste sentido, considérase básico que o servizo se preste, canto menos, a través do mesmo medio polo que se iniciou a relación contractual, pois considérase que é o máis idóneo para que a clientela poida levar a cabo estas comunicacións, dado que foi o elixido pola súa parte inicialmente. Non obstante, a prol de facilitar a comunicación independentemente do lugar de residencia da clientela, tamén se deberá permitir o inicio de comunicacións por parte da clientela a través de medios de comunicación a distancia, tales como a vía postal, telefónica ou a través de medios electrónicos.

Neste punto, preténdese que a norma abarque os desenvolvementos tecnolóxicos tanto presentes coma futuros, podéndose facer uso de sistemas de intelixencia artificial que faciliten e sistematicen as comunicacións entre as partes. Non obstante, considérase fundamental que a clientela poida acceder, se así o desexa, a unha atención personalizada por parte da empresa, que deberá ser prestada por persoas formadas para iso.

Con independencia dos medios elixidos pola empresa para prestar o servizo, o artigo 10 contempla disposicións específicas respecto da atención telefónica, pois adoita ser o medio máis habitual posto á disposición da clientela por parte das empresas para levar a cabo as comunicacións entre as partes.

Este capítulo tamén contempla os requisitos mínimos para a tramitación e resolución das consultas, queixas, reclamacións e incidencias, incluídos os medios materiais e humanos, aos que se deberá formar de maneira suficiente e proporcional para garantir os dereitos previstos na norma, atendendo ás características da clientela da empresa no seu conxunto.

Pola súa parte, o capítulo III contempla a regulación das obrigas ás que se deben axustar as empresas respecto á implantación dun sistema de avaliación do nivel de calidade do servizo conseguido, que incluírá, en todo caso, os parámetros que se contemplan no capítulo II e unha copia actualizada da documentación descritiva de dito sistema que deberá estar á disposición da Administración competente en materia de consumo. Este sistema de avaliación deberá ser auditado de forma anual co obxecto de comprobar a fiabilidade e precisión das medicións publicadas polas empresas. Ante o amplo espectro de sectores aos que aplica a norma, as empresas auditoras que leven a cabo estes traballos deberán estar acreditadas ante a Entidade Nacional de Acreditación, para garantir a súa solvencia técnica e coñecementos dos distintos sectores auditados.

O capítulo IV está dedicado ao réxime de infraccións e sancións, e prevese ao respecto que o incumprimento das obrigas impostas na Lei constitúe infracción en materia de protección dos dereitos e intereses das persoas consumidoras e usuarias, sancionándose polas autoridades competentes conforme ao previsto no texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, así como na lexislación autonómica que resulte de aplicación segundo corresponda.

Así mesmo, recóllese na Lei unha disposición transitoria única, que establece un período de seis meses desde a entrada en vigor da mesma para a adaptación ás novidades establecidas e unha disposición derogatoria única.

Igualmente, a prol da seguridade xurídica, incorpóranse catro disposicións finais tendentes a modificar a Lei 3/1991, de 10 de xaneiro, de Competencia Desleal, o Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, a Lei 44/2002, de 22 de novembro, de Medidas de Reforma do Sistema Financeiro, e a Lei 11/2022, de 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións.

No que ten que ver coa modificación do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, modifícanse os apartados 1

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 6

e 4 do artigo 20 para incluír unha previsión que lle permite ao consumidor ou usuario coñecer todos os compoñentes que inclúe o prezo final completo e que permitirán comprobar a súa exactitude. Por outra banda, recóllese unha previsión sobre as recensións que permite aumentar a súa fiabilidade ao lle obrigar ao empresario a garantir que as recensións publicadas foron efectuadas por consumidores e usuarios que verdadeiramente utilizaron ou adquiriron o ben ou servizo.

Modifícase pola súa parte o artigo 62 para garantir que a vontade do consumidor ou usuario se manifesta de forma inequívoca.

En canto á Lei 3/1991, de 10 de xaneiro, de Competencia Desleal, modifícase o artigo 27 para engadir unha nova práctica considerada como desleal por enganosa, isto é, que se dirixan ás persoas consumidoras de forma individualizada e personalizada sen informar na mesma comunicación dos parámetros utilizados para dita personalización.

No ámbito financeiro debe garantirse a máxima protección á clientela e unha elevada seguridade xurídica. Por isto, modifícase a regulación sectorial de protección á clientela recollida na Lei 44/2002, de 22 de novembro, co obxectivo de actualizar e elevar os niveis de protección á clientela, en liña coa presente norma, pero asegurando a prevalencia da normativa sectorial. Así, elévanse os requisitos materiais que deben ser alcanzados polos servizos de atención á clientela no sector financeiro, pero tendo en consideración as particularidades do mesmo.

A nivel sectorial, a articulación do sistema de protección do consumidor financeiro apóiase en dous niveis complementarios: o primeiro baseado nos servizos de atención á clientela, un primeiro nivel de defensa, que se reforza a nivel material e formal coa modificación recollida na presente lei, e un segundo nivel baseado nos servizos de reclamacións dos supervisores sectoriais.

Neste sentido, a natureza das incidencias e consultas no sector financeiro fai que deba particularizarse o seu tratamento nos servizos de atención á clientela. A ampla rede de oficinas físicas e de medios de comunicación electrónicos de que se dispón no sector fai que se articule un primeiro nivel de contacto cos usuarios financeiros, que lles permite a estes, con maior axilidade, resolver as posibles consultas e incidencias en relación cos servizos contratados. Non obstante, dita resolución podería, en determinados casos, non ser satisfactoria para o usuario, o que xera a necesidade de conectar esa primeira liña de contacto co usuario cos servizos de atención á clientela, que neste sector poderán resolver tamén as queixas e reclamacións que se deriven de incidencias ou consultas non resoltas satisfactoriamente pola oficina ou departamento que prestase o servizo, asegurando así a máxima protección dos consumidores. Ademais, se a petición non fose atendida ou fose desestimada, poderase acudir aos servizos de reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores e da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións. Estes servizos si que poderán resolver directamente as consultas formuladas polos consumidores, pero dunha natureza distinta á que se poida formular por este no marco do servizo prestado, xa que se centran nas normas aplicables en materia de transparencia e protección á clientela, así como sobre os procedementos legais existentes para o exercicio dos seus dereitos, sendo de diferente natureza ás previstas por esta lei.

A exclusión financeira ou falta de acceso a servizos e produtos financeiros apropiados para levar unha vida social normal é un fenómeno complexo no que se interrelacionan factores como a distribución da poboación no territorio, a súa estrutura de idade, as súas características socioeconómicas ou as canles de distribución dos servizos financeiros dispoñibles. Un número substancial de municipios españois carece dunha oficina bancaria e, en ocasións, as alternativas de atención presencial non sempre están dispoñibles. Noutros casos, as canles dixitais e telemáticas non se adaptan ao nivel de familiaridade, uso e coñecemento dalgúns segmentos da poboación, con respecto a estas tecnoloxías, impedindo na práctica o seu uso.

En xeral, a información estatística dispoñible mostra unha menor capacitación dixital das persoas de máis idade, menor renda e que vive en municipios de menor tamaño. Son estes grupos, por tanto, os máis vulnerables fronte á falta de acceso aos servizos financeiros e a exclusión financeira.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 7

Faise necesario, por todo isto, aplicar tamén ao ámbito do servizo de atención ao cliente o principio de prestación personalizada de servizos financeiros, que debe ter en consideración circunstancias persoais dos clientes, como a idade, a situación de discapacidade, a condición de persoa estranxeira e a súa situación administrativa e o nivel de competencias dixitais, ademais das características da zona xeográfica na que reside, entre outras. Así, esíxeselles ás entidades financeiras que aseguren que a canle que poñen á disposición do público para o servizo de atención á clientela, xa sexa presencial, telefónica ou telemática, ou unha combinación das mesmas, é a máis adecuada tendo en conta ditas características.

Tamén o réxime de atención telefónica se recolle na normativa sectorial, pola súa importancia na mellora das condicións materiais do servizo de atención á clientela, pero coas debidas adaptacións ás particularidades do sector financeiro. Cómpre destacar que non cabe a presentación de queixas e reclamacións por esta vía debido á necesaria información contractual que debe achegar a clientela á hora de iniciar o proceso.

Por último, garántese nesta lei que a supervisión en materia de atención á clientela das entidades do sector financeiro se siga exercendo polos supervisores sectoriais, a Comisión Nacional do Mercado de Valores, o Banco de España e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, mantendo os altos estándares de cumprimento que veñen esixindo os supervisores sectoriais.

No sector das telecomunicacións, partindo da prevalencia da normativa sectorial que recolle esta lei, refórmase a Lei 11/2022, de 28 de xuño, co obxecto de garantir a seguridade xurídica. Búscase con isto adaptar o contido da lei ao sector das telecomunicacións tendo en consideración as particularidades do mesmo.

Finalmente, regúlense de forma pormenorizada os títulos competenciais que amparan a súa promulgación, as facultades de desenvolvemento e a súa entrada en vigor.

IV

Esta iniciativa lexislativa cumpre os principios de necesidade, eficacia, proporcionalidade, seguridade xurídica, transparencia e eficiencia establecidos no artigo 129 da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.

A súa necesidade e eficacia xustifícanse pola necesidade dunha maior protección das persoas consumidoras e usuarias e a mellora do funcionamento do mercado de bens e servizos ademais da idoneidade do instrumento normativo elixido para garantir a correcta adaptación do noso dereito modificando a lexislación estatal existente. Preténdese garantir que os servizos de atención á clientela implementados polas empresas constitúan dunha forma efectiva un mecanismo de resolución dos conflitos que poidan derivarse da execución dos contratos, mellorando o benestar das persoas consumidoras e usuarias, contribuíndo ao mesmo tempo a reducir a litixiosidade actualmente existente.

A proporcionalidade da iniciativa xustifícase pola actual disparidade de criterios e sistemas establecidos polas empresas en distintos sectores, o que implica a necesidade de implementar unhas garantías mínimas para a protección integral das persoas consumidoras e usuarias independentemente da relación de consumo da que se trate. As novas obrigas impostas aos operadores económicos teñen como única finalidade garantir que a clientela poida exercer de forma efectiva os seus dereitos no ámbito de consumo, sendo tales obrigas as mínimas necesarias para tal garantía. Esta flexibilidade a prol da proporcionalidade tamén se estende ao cumprimento dos novos requisitos administrativos en relación coas pequenas e medianas empresas.

Así mesmo, garántese a seguridade xurídica en relación coa normativa que regula os servizos de atención á clientela tanto horizontal coma sectorial. A tales efectos, incídese na preeminencia da normativa sectorial sobre a horizontal e lévanse a cabo modificacións da normativa sectorial de aplicación co obxecto de garantirlles uns dereitos análogos ás persoas consumidoras independentemente do sector de que se trate.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 8

Esta iniciativa cumpre tamén co principio de eficiencia, ao non supoñer cargas administrativas innecesarias e racionalizar a xestión dos recursos das autoridades de consumo a prol de conseguir unha protección integral eficiente dos dereitos das persoas consumidoras e usuarias. As obrigas impostas aos operadores económicos son o suficientemente flexibles para permitir a asignación eficiente dos seus recursos e a adaptación ao sector no que operen.

Por último, en canto ao principio de transparencia, deuse cumprimento aos trámites de consulta pública previa e de audiencia e información pública, de conformidade coas esixencias do artigo 26 da Lei 50/1997, de 27 de novembro, do Goberno.

Este texto normativo contribúe a dar cumprimento ao fíto 436, pertencente á Reforma 3 do Compoñente 11 da Decisión de Execución do Consello (CID polas súas siglas en inglés), relativa á aprobación da avaliación do Plan de Recuperación e Resiliencia de España, definindo as accións que lles garantan aos clientes o exercicio dos seus dereitos en relación cos contratos subscritos e establecendo normas de calidade e esixencias de control ou auditoría para verificar a aplicación de ditas accións.

Esta Lei dítase ao amparo do artigo 149.1. 1.^a, 6.^a, 8.^a, 11.^a e 13.^a da Constitución Española, que lle atribúen ao Estado, respectivamente, a competencia sobre a regulación das condicións básicas que garantan a igualdade de todos os españois no exercicio dos seus dereitos; a competencia exclusiva sobre lexislación mercantil; en materia de bases das obrigas contractuais; de bases da ordenación de crédito, banca e seguros e a competencia sobre as bases e coordinación da planificación xeral da actividade económica.

CAPÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 1. *Obxecto.*

Esta Lei ten por obxecto a regulación dos niveis mínimos de calidade e da avaliación dos servizos de atención á clientela das empresas que presten determinados servizos de carácter básico de interese xeral e das grandes empresas.

Artigo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta Lei será de aplicación a todas as empresas, establecidas en España ou en calquera outro Estado, que leven a cabo a execución efectiva dos seguintes servizos de carácter básico de interese xeral, ofrecidos ou prestados en territorio español:

- a) Servizos de subministración e distribución de auga, gas e electricidade;
- b) Servizos de transporte aéreo de pasaxeiros, de transporte de viaxeiros por ferrocarril, de transporte de pasaxeiros por mar ou por vías navegables e de transporte de viaxeiros en autobús ou autocar;
- c) Servizos postais;
- d) Servizos de comunicacións electrónicas, incluídos os servizos telefónicos que se rexerán pola súa normativa sectorial de aplicación e, en particular, pola Lei 11/2022, de 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións; e
- e) Servizos financeiros, que se rexerán pola súa normativa sectorial de aplicación e, en particular, pola Lei 44/2002, de 22 de novembro, de Medidas de Reforma do Sistema Financeiro.

Inclúense no ámbito de aplicación desta Lei ás empresas prestadoras dos servizos públicos prestados polas Administracións públicas nos sectores citados neste apartado cando medie unha relación de consumo coa súa clientela.

Así mesmo, estarán incluídos no seu ámbito de aplicación aqueles servizos cuxa prestación sexa temporalmente gratuíta como consecuencia dunha oferta, promoción ou estratexia comercial análoga.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 9

A prol da proporcionalidade, adaptaranse os requisitos previstos nesta norma para a súa aplicación flexibilizada a aquelas cooperativas e entidades sen ánimo de lucro que presten, mesmo de forma eventual, servizos de carácter básico de interese xeral e que ocupen menos de 250 traballadores e traballadoras.

2. Esta Lei será de aplicación ás empresas e grupos de sociedades, no sentido do artigo 42 do Código de Comercio, establecidos en España ou en calquera outro Estado, que leven a cabo a venda de bens ou a prestación de servizos diferentes aos recollidos no apartado anterior en territorio español destinados principalmente a persoas consumidoras e usuarias conforme ao artigo 3 do Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, sempre e cando, no exercicio económico anterior, de forma individual ou no seo do grupo de sociedades do que formen parte, ocupasen canto menos 250 persoas traballadoras, o seu volume de negocios anual excedese de 50 millóns de euros, ou o seu balance de negocios anual excedese de 43 millóns de euros.

3. A Lei será de aplicación independentemente da canle de comunicación elixida, da inclusión do servizo de atención á clientela na estrutura organizativa da empresa ou na dun terceiro ou da localización xeográfica do punto de comunicación coas persoas consumidoras e usuarias.

4. O establecido nesta Lei aplicarase con carácter supletorio respecto do disposto noutras leis xerais para a defensa das persoas consumidoras e usuarias ou na normativa sectorial que regula os servizos de atención á clientela, considerando sempre de aplicación preferente a normativa sectorial.

5. En particular, os servizos financeiros rexeranse no referido á atención á clientela pola normativa sectorial que lles sexa de aplicación en cada momento, sendo a presente norma de aplicación supletoria. Non obstante, non serán de aplicación ao sector financeiro o apartado 8 do artigo 13, nin os artigos 18, 19, 21, 22 e 23.

A supervisión da normativa en materia de servizos de atención á clientela no sector financeiro recaerá, en todos os casos, nas autoridades supervisoras competentes que regule a propia normativa sectorial.

6. Así mesmo, os servizos de comunicacións electrónicas rexeranse no referido á atención á clientela pola normativa sectorial que lles sexa de aplicación en cada momento, sendo a presente norma de aplicación supletoria.

7. Esta Lei será tamén aplicable á Administración Xeral do Estado e os seus organismos e empresas dependentes.

8. De acordo coa normativa xeral de protección ao consumidor, esta Lei é de aplicación á oferta onerosa de produtos e servizos cando o consumidor ou usuario os contrate a cambio dunha contraprestación.

Artigo 3. *Definicións.*

Aos efectos desta Lei entenderase por:

1. Clientela: as persoas consumidoras ou usuarias que compresen un ben, ás que se lle dirixise unha oferta comercial personalizada ou celebrasen un contrato cunha empresa prestadora de servizos independentemente do seu carácter oneroso ou gratuíto e de que fagan uso efectivo do servizo e ata que se extingan definitivamente todos os efectos de dito contrato.

Aos efectos de aplicación desta lei, tamén serán considerados clientes:

a) As persoas consumidoras e usuarias que fosen dadas de alta na prestación de servizos sen o seu consentimento;

b) As persoas consumidoras e usuarias que seguen recibindo facturas dun servizo para o cal solicitaron a baixa ou que non contrataron, ou ás que se lles esixa, de forma directa ou indirecta, un pagamento por ditos servizos.

c) As persoas consumidoras e usuarias que adquirisen un produto e o mesmo siga cuberto polo prazo legal ou comercial de garantía.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 10

2. Consulta: solicitud de información ou asesoramento realizada pola clientela en relación co ben ou servizo contratado ou oferta comercial personalizada. Así mesmo, e no caso de subministracións de servizos enerxéticos, incluíranse nesta categoría as consultas relacionadas con aforro, eficiencia enerxética e enerxía renovable.

A estes efectos, distínguense dous tipos de consultas:

- a) Consultas que se resolven ao momento.
- b) Consultas que para a súa resolución requiren de accións posteriores, que se equiparan, agás no relativo á entrega do xustificante e clave identificadora, ás queixas ou reclamacións.

3. Empresa ou empresario: os definidos como empresario no artigo 4 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro.

A efectos da súa inclusión nesta norma considerarase que a mención a «empresa ou empresas» inclúe tamén a Administración Xeral do Estado e os seus organismos ou entidades dependentes.

4. Incidencia: calquera xestión relativa á execución do contrato ou da oferta comercial realizada, tal como a comunicación de avarías, a solicitud de baixa do servizo no seu conxunto ou dalgunha das prestacións ou facilidades adicionais, a alta nunha nova oferta, o cambio de tarifas ou do plan de prezos e outras análogas.

5. Niveis mínimos de calidade: parámetros obxectivos de calidade que teñen carácter imperativo para toda empresa que leve a cabo a venda de bens ou a prestación de servizos incluídos no ámbito de aplicación desta lei.

6. Oferta comercial personalizada: práctica comercial dirixida de forma expresa a un consumidor ou usuario, identificado mediante os seus datos persoais, que, dun modo adecuado ao medio de comunicación utilizado, inclúa información sobre as características do ben ou servizo e o seu prezo adaptado ás circunstancias persoais de dito consumidor ou usuario, de tal forma que lle permita tomar unha decisión sobre a contratación dos mesmos.

7. Persoas con discapacidade: son as definidas no artigo 4 do texto refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de novembro.

8. Persoas consumidoras vulnerables: son as definidas no apartado 2 do artigo 3 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro.

9. Persoas consumidoras e usuarias: as persoas definidas no apartado 1 do artigo 3 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro.

10. Queixa ou reclamación: calquera manifestación relativa á defectuosa provisión do produto ou prestación do servizo obxecto do contrato suscrito ou do incumprimento ou cumprimento defectuoso da oferta realizada, comunicada pola clientela ao servizo de atención, independente da súa cualificación interna como queixa, reclamación, incidencia ou outras denominacións análogas.

11. Servizos de atención á clientela: a organización de medios materiais e persoais que a empresa pon á disposición da clientela, cuxa finalidade é a recepción de consultas, xestión e resolución de queixas ou reclamacións, avarías ou calquera outra incidencia técnica, comercial ou administrativa relativa á venda de bens ou á prestación de servizos independentemente de que sexan xestionados pola propia empresa ou por un terceiro.

As canles de comunicación que utilicen as empresas poderán incluír a comunicación presencial (establecementos abertos ao público, visitas de axente comercial), sempre que non estea expresamente prohibido na normativa sectorial que resulte de aplicación, e calquera forma de comunicación a distancia para a interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web ou outras formas de comunicación electrónica). En calquera caso, deberá terse en consideración a obriga de atención por persoa física (non de modo automático ou maquina), á demanda do cliente.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 11

12. Soporte duradeiro: o soporte definido como tal na letra q) do apartado 1 do artigo 59 bis do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro.

13. Persoas de idade avanzada: aquelas persoas de 65 anos ou máis.

14. Operador: persoa física que presta a atención especializada no servizo de atención á clientela, con formación e capacitación adecuada en función do sector da actividade.

Artigo 4. *Principios xerais.*

1. As empresas incluídas no ámbito de aplicación desta Lei deberán dispor dun servizo de atención á clientela gratuíto, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, non discriminatorio e avaliable.

2. O servizo de atención á clientela ao que se refire o apartado anterior, ademais de cumprir os requisitos que establece o artigo 21 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, deberá permitirlle á clientela:

a) A presentación de queixas, reclamacións, incidencias ou consultas e a recepción da comunicación da súa resolución;

b) Reclamar con celeridade en caso de erro, defecto, deterioración ou calquera outra incidencia;

c) Ter constancia das consultas que requiran de accións posteriores, queixas, reclamacións e incidencias presentadas, mediante a entrega dunha clave identificadora e un xustificante por escrito, nun soporte duradeiro á elección da clientela;

d) Cando resulte legalmente procedente, obter a devolución equitativa do prezo do ben ou servizo, total ou parcialmente, e outras compensacións legalmente procedentes, en caso de incumprimento ou cumprimento defectuoso do contrato ou a oferta comercial.

e) A posibilidade de elixir, por parte das persoas consumidoras vulnerables e, en especial, por parte das persoas con discapacidade en atención á discapacidade acreditada, o formato de comunicación co servizo de atención á clientela de acordo co previsto no artigo 15.

3. No caso das empresas prestadoras de servizos o servizo de atención á clientela deberá permitir, ademais:

a) Asegurarse da natureza, características, condicións e utilidade ou finalidade do servizo ou produto contratado ou ofertado de forma personalizada ás persoas consumidoras e usuarias;

b) Acceder a unha información veraz, eficaz, suficiente, transparente e actualizada sobre calquera incidencia xurdida arredor da normal prestación do servizo;

c) Coñecer os niveis mínimos de calidade e os mecanismos existentes para a acreditación do seu cumprimento, así como facer efectivas as garantías de calidade ou nivel de prestación ofrecidos;

d) No caso da subministración de enerxía, solicitar información sobre as medidas de aforro e eficiencia enerxética, así como as posibilidades de contratar enerxía procedente de fontes renovables.

4. No suposto de contratos de servizos de tracto sucesivo, non poderá suspenderse a prestación do servizo por parte do empresario con posterioridade á presentación da reclamación se a reclamación está directamente relacionada co motivo da pretendida suspensión, agás que o mantemento do servizo puidese afectar á seguridade das persoas ou das cosas e en tanto non teña lugar a comunicación á persoa consumidora da resolución expresa e motivada daquela, agás nos casos nos que así o determine a normativa sectorial que resulte de aplicación. Esta prohibición de suspensión das prestacións de servizos de tracto sucesivo estenderase no caso de que a queixa,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 12

reclamación ou incidencia sexa elevada pola clientela a outros sistemas de resolución extraxudicial de conflitos contemplados no apartado 7 do artigo 13.

5. As empresas deberán informar os seus clientes das incidencias que afecten á prestación do servizo ou á súa continuidade a través das canles ou datos de contacto preferente indicados pola clientela no contrato, debendo informar da incidencia nun soporte duradeiro, en función da canle de comunicación elixida. A tales efectos, os clientes deberán manter actualizados os seus datos de contacto.

As empresas distribuidoras de electricidade, auga e gas natural deberán informar, de forma inmediata e completa (orixe da incidencia, afectación, medidas adoptadas e prazo de resolución e restauración da subministración) ás empresas comercializadoras de posibles incidencias que afecten a subministración.

Reglamentariamente, a administración competente determinará as condicións en que deberá subministrarse esta información, que deberá ser veraz e precisa, incluíndo os dereitos e indemnizacións que no seu caso procedan, e será comunicada polas empresas de forma inmediata, unha vez que teñan coñecemento da incidencia e sen necesidade de que lle sexa requirida expresamente polo usuario. Naqueles sectores nos que exista a obriga de separación de actividades, cando a empresa que recibe unha queixa, reclamación ou incidencia non sexa a única responsable da súa xestión, aplicaranse as responsabilidades diferenciadas que se establezan nas normativas sectoriais que regulen os aspectos incluídos nesta norma.

6. As empresas incluídas no ámbito de aplicación desta lei deberán garantir a accesibilidade aos servizos de atención á clientela ás persoas consumidoras vulnerables, en especial ás persoas con discapacidade e ás persoas de idade avanzada, atendendo, de forma específica, ao nivel de competencias dixitais destas persoas. Cando unha persoa consumidora vulnerable formule unha queixa, reclamación ou comunicación de incidencia de forma presencial, a empresa deberá poñer á disposición da persoa consumidora que o solicite os medios de apoio e prestarlle a asistencia individualizada e persoal que puidese requirir a tal efecto. No ámbito de aplicación desta lei teranse en conta os principios de igualdade de trato, non discriminación e accesibilidade universal.

7. As empresas asumirán a carga da proba do cumprimento das obrigas que lles impón esta lei.

Artigo 5. *Información sobre o servizo de atención á clientela.*

1. As canles de comunicación de atención á clientela habilitados pola empresa deberán figurar ben no propio contrato, nas facturas que emita aos clientes ou na súa páxina web, nun apartado específico de fácil identificación. Nestes soportes, dita información deberá ser universalmente accesible e contar cun tamaño, presentación e formato que permita a súa fácil lectura por parte do cliente incorporando tamén formato de lectura fácil e pictogramas e estar localizada nun lugar destacado, debendo figurar, no caso das páxinas web, na páxina de inicio. A tales efectos, a información deberá cumprir, canto menos, cos requisitos establecidos na letra b) do apartado 1 do artigo 80 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro.

No caso de que a información ao usuario estea contida en medios audiovisuais, estes deben ser accesibles.

Se o servizo de atención ao cliente se presta de maneira presencial, os mostradores de puntos de atención deberán dispor de medidas que faciliten a accesibilidade á información e á comunicación.

2. Cando o contrato se formalice nun billete de transporte, ou documento de compra, cuxo tamaño imposibilite que figuren no mesmo as canles de comunicación de atención á clientela habilitados pola empresa, estes estarán visibles nos lugares de venda dos produtos ou servizos adquiridos, nas páxinas web das empresas provedoras de bens ou prestadoras de servizos e no propio medio de transporte ou documento de compra, con arranxo ás esixencias de accesibilidade previstas no apartado anterior e todo iso en termos

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 13

de accesibilidade universal, incluída a accesibilidade dixital e a accesibilidade cognitiva mediante formato de lectura fácil e/ou pictogramas.

3. Sen prexuízo das demais obrigas de información que establece o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, así como a normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que a persoa consumidora ou usuaria quede vinculada por un contrato ou oferta comercial correspondente, a empresa facilitaralle de forma clara e comprensible e en formato universalmente accesible a seguinte información sobre o servizo de atención á clientela:

a) Canles de comunicación dispoñibles, incluíndo, como mínimo, as indicados no apartado 1 do artigo 7 de acordo coa normativa que resulte de aplicación en cada caso.

b) Mecanismo que lle garanta á clientela, a través dun soporte duradeiro, a constancia da formulación ou presentación e do contido das consultas, queixas ou reclamacións e incidencias.

c) Medio que lle facilite á clientela o seguimento do estado de tramitación do procedemento no que estea interesado e que non fose resolto de forma telefónica ou por medios telemáticos na comunicación inicial do cliente, que ha de ser intelixible, viable, sinxelo, gratuíto e facilmente accesible, en atención ás características particulares da clientela en todos os formatos atendendo ás necesidades da clientela.

d) No caso dos servizos básicos de interese xeral previstos no apartado 1 do artigo 2 que se presten de forma continuada no tempo, o tempo máximo previsto para a resolución dos distintos tipos de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias posibles que, en ningún caso, poderá ser superior ao establecido na normativa xeral ou sectorial de aplicación.

e) Canles de comunicación dispoñibles para comunicar a resolución das consultas, queixas, reclamacións e incidencias que deberá incluír, como mínimo, os indicados no apartado 1 do artigo 7.

f) Sistemas de resolución extraxudicial de conflitos aos que a clientela pode ter acceso e como pode acceder a eles. Aquelas empresas que non estean adheridas a estes sistemas de resolución deberán informar os seus clientes, en caso de conflito coa empresa, sobre os organismos aos que poden acudir para defender os seus dereitos e, canto menos, sobre os organismos sectoriais e aqueles acreditados no seu territorio en virtude da Lei 7/2017, de 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeo e do Consello, de 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo.

g) Horario do servizo de atención á clientela.

4. A información sobre o servizo de atención á clientela a que fai referencia o apartado anterior formará parte integrante dos contratos celebrados pola empresa e, sen prexuízo doutros soportes informativos, incluírase, en todo caso, na súa páxina web, se a houbese, así como nas facturas que se emitan en relación co contrato.

5. En caso de que o medio utilizado sexa a atención telefónica, deberá subministrarse a información prevista no apartado 3 e, ademais, introduciranse locucións informativas, ás que se poderán acceder voluntariamente, que, sen custo adicional para a persoa que efectúa a chamada, faciliten novamente o acceso a dita información, de forma intelixible, comprensible, facilmente accesible e con sistemas de mensaxería instantánea e videochamada que posibiliten a comunicación tanto de consumidores e usuarios con problemas de comunicación oral ou auditivos coma de persoas con parálise cerebral sen comunicación oral ou disartria asociada. Ademais, deberá ofrecerse un medio alternativo para que as persoas con discapacidade, particularmente aquelas con problemas de audición e de expresión oral, poidan contactar co servizo de atención á clientela.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 14

CAPÍTULO II

Niveis mínimos de calidade

Artigo 6. *Parámetros mínimos de calidade.*

Os servizos de atención á clientela das empresas incluídas no ámbito de aplicación desta Lei deberán garantir o nivel mínimo de calidade que se corresponde co cumprimento dos parámetros de calidade que se relacionan neste capítulo.

Artigo 7. *Medios de comunicación á disposición da clientela.*

1. As empresas deberán admitir para a presentación de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias a utilización da mesma canle a través do que se iniciou a relación contractual, así como, polo menos, a vía postal, telefónica e por un medio de comunicación electrónica, garantindo sempre a accesibilidade universal.

2. Asegurarase que o consumidor, na presentación de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias das empresas que prestan servizos en comunidades autónomas con lingua oficial diferente ao castelán se realice en castelán, ou en calquera das linguas oficiais cando o servizo de atención á clientela sexa dirixido a clientela sita en comunidades autónomas que dispoñan de linguas oficiais.

3. No caso de que se facilite un enderezo postal aos efectos desta lei, e o mesmo sexa distinto do correspondente co domicilio social da empresa ou da que apareza na súa páxina web, será válida a consulta, queixa, reclamación ou incidencia presentada en calquera deses enderezos.

4. Os establecementos fixos abertos ao público, sexan propios ou en franquía, das empresas no ámbito de aplicación desta Lei tamén deberán aceptar as consultas, queixas, reclamacións ou incidencias dos clientes, entregándolles a clave identificadora, correspondente nos termos establecidos nos artigos 11 e 12. No caso de que ditas empresas dispoñan dun servizo centralizado e gratuíto, adaptado á presente norma, de atención ás consultas, queixas, reclamacións e incidencias dos seus clientes, poderán facilitar o acceso ao mesmo nos seus establecementos físicos por medios eficaces, debendo garantirse, en todo caso, a entrega da clave identificadora correspondente.

Artigo 8. *Atención personalizada.*

1. Prohíbese o emprego de contestadores automáticos ou outros medios análogos como medio exclusivo de atención á clientela.

2. Á solicitude da persoa consumidora ou usuaria, cando unha consulta, queixa, reclamación ou comunicación de incidencia se formule vía telefónica ou electrónica, a empresa ha de garantir unha atención personalizada desde as opcións que poñen á disposición do cliente no seu menú principal da canle telefónica. Neste sentido, a utilización de contestadores automáticos, *bots* conversacionais ou outros medios análogos deberá ofrecerlle á clientela a posibilidade de solicitar unha atención personalizada desde as opcións que poñen á disposición do cliente no seu menú principal, en calquera momento da interacción, desde o seu inicio.

A tales efectos, considérase atención personalizada a ofrecida directamente a través dunha persoa física operadora que contesta en tempo real á clientela, que deberá identificarse, en todo caso, ao inicio da conversación. A identificación do operador ou operadora respectará, en calquera caso, a normativa vixente sobre protección de datos persoais.

A atención personalizada prestarase á maior brevidade posible desde a súa solicitude por parte da clientela, garantindo que o 95 % das solicitudes de atención personalizadas sexan atendidas, de media, nun prazo inferior a tres minutos desde que a clientela efectúe a solicitude.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 15

3. En caso de insatisfacción coa atención recibida por parte do operador, quen iniciase a comunicación poderá solicitar que se transfira a comunicación a unha persoa física supervisora ou a un departamento específico de calidade, que deberá atendela no transcurso desa mesma comunicación. Cando non sexa posible dita transferencia nun prazo inferior a tres minutos, a empresa poderá contactar con posterioridade, sempre dentro do mesmo día laborable en que recibe dita comunicación.

4. As empresas non poderán cortar unha comunicación co cliente por razón de tempo de espera elevado.

5. Cando un consumidor ou usuario en situación de vulnerabilidade formule unha queixa, reclamación ou comunicación de incidencia de forma presencial, a empresa deberá poñer á súa disposición os medios de apoio e prestarlle a asistencia individualizada e persoal que puidese requirir a tal efecto.

6. A solicitude da persoa consumidora ou usuaria sita en comunidades autónomas que dispoñan de varias linguas oficiais, asegurarse a atención no idioma oficial que se solicite, sempre e cando a empresa preste servizos naquelas comunidades autónomas que dispoñen de lingua oficial diferente ao castelán e a lingua utilizada sexa oficial en dita comunidade autónoma.

Artigo 9. *Medios materiais e humanos.*

1. As empresas aseguraranse de que os servizos de atención á clientela estean dotados dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos adecuados para o cumprimento das súas funcións e para garantir os dereitos lingüísticos da clientela, independentemente de que dito servizo sexa prestado de forma directa ou non, podendo adaptar os seus medios técnicos e humanos ás distintas necesidades temporais do exercicio da súa actividade.

Así mesmo, as empresas aseguraranlles a transmisión de información requirida por este departamento ao resto de departamentos da empresa e a coordinación entre os mesmos, con pleno respecto á protección de datos de carácter persoal.

2. O persoal que preste atención personalizada á clientela, así como quen deseñe e xestione os medios automatizados que se poidan utilizar a tales efectos, deberá contar cunha formación e capacitación adecuada, en función do sector ou da actividade, que garanta a eficacia na xestión que realice, incluíndo unha formación específica previa en idiomas cooficiais e accesibilidade universal, en atención a persoas consumidoras vulnerables e usuarias en situación de vulnerabilidade e, en especial, a persoas con discapacidade ou de idade avanzada. A tal efecto, a empresa será responsable de proporcionarlle ao persoal a formación e capacitación continuada que sexa necesaria para adaptar os seus coñecementos sobre a actividade ás linguas cooficiais, ás variacións tecnolóxicas e necesidades do mercado incluíndo, en calquera caso, formación sobre accesibilidade universal.

Artigo 10. *Réxime de atención telefónica.*

1. As empresas porán á disposición da clientela un servizo de atención telefónica aos efectos desta lei e deberán asegurar que o uso da atención telefónica non supoña para a persoa consumidora e usuaria un custo superior ao custo dunha chamada a unha liña telefónica fixa xeográfica ou móbil estándar. Así mesmo, as empresas poderán poñer á disposición dos clientes un servizo de mensaxería instantánea para resolver dúbidas ao tempo que se formaliza a prestación do servizo.

2. No suposto de utilizarse, de acordo co apartado anterior, unha liña telefónica de tarificación especial que supoña un custo para a persoa consumidora ou usuaria, o empresario facilitaralle, xunto coa información sobre dita liña telefónica de tarificación especial, e en igualdade de condicións, información sobre un número xeográfico ou móbil alternativo, e informando sobre o custo do servizo asociado a cada numeración.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 16

3. A comunicación iniciada pola clientela vía telefónica deberá ser atendida de forma efectiva pola empresa á maior brevidade, garantindo que o 95 % das chamadas recibidas sexan atendidas, de media, nun prazo inferior a tres minutos.

Aos efectos deste apartado, non se considerará que unha comunicación iniciada por vía telefónica foi atendida de forma efectiva cando dita atención non lle permita á clientela expoñer o motivo da comunicación e solicitar a atención personalizada por parte dun operador.

4. Prohíbese a derivación dun teléfono gratuito a números que impliquen un custo para a clientela, xa sexa vía telefónica, mediante mensaxes de texto ou outros análogos para a atención de consultas, queixas, reclamacións e incidencias. O servizo de atención á clientela en ningún caso lle proporcionará ingresos adicionais, nin directos nin indirectos, á empresa a costa da clientela.

5. No suposto de persoas con discapacidade auditiva, a canle telefónica será accesible e deberá complementarse, á elección da persoa con dita discapacidade, cun sistema alternativo de mensaxería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móbil de uso xeneralizado ou ben cun sistema de vídeo interpretación en lingua de signos ou outro sistema de análoga natureza que permita cumprir co disposto no artigo 15.

6. No suposto de persoas de idade avanzada ou con discapacidade a canle telefónica deberá ofrecerse e garantirse a atención prioritaria respecto doutras persoas consumidoras e usuarias.

Artigo 11. Tramitación centralizada de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias.

1. As empresas deberán proporcionarlle á clientela unha clave identificadora de calquera consulta, queixa, reclamación ou incidencia transmitida polas persoas consumidoras ou usuarias o, en caso de servizos de tracto sucesivo, deberán ter un método de identificación por usuario que lles permita identificar facilmente o usuario e a consulta, queixa, reclamación ou incidencia transmitida pola persoa consumidora ou usuaria.

No caso de consultas, a clave identificadora unicamente será preceptiva no suposto de que as mesmas requiran de accións posteriores ou se encontren no suposto primeiro do artigo 12, non poidan ser contestadas durante o transcurso da propia comunicación.

2. Os servizos de atención á clientela comunicaranlle á clientela, durante a interlocución relacionada con cada consulta, no seu caso, queixa, reclamación ou incidencia, a clave identificadora da mesma, de modo que a simple referencia a esta lle permita á clientela seguir o estado da súa tramitación, de forma facilmente accesible, viable e áxil.

Artigo 12. Constancia da consulta, queixa, reclamación ou incidencia.

1. Calquera que sexa o medio de presentación da consulta, queixa, reclamación ou incidencia e, sen prexuízo da asignación dunha clave identificadora para facilitar o seu seguimento, deberá entregarse por parte da empresa, no transcurso da comunicación, cando o cliente así o solicite expresamente ou nos casos que regulamentariamente se determine, un xustificante da consulta, queixa, reclamación ou incidencia presentada que permita a constancia do contido, a data e a hora da súa recepción polo destinatario. Dito xustificante será facilitado pola empresa entre os dispoñibles pola empresa, e nun soporte duradeiro, agás que o cliente solicite de forma expresa un medio distinto ao inicialmente proposto pola empresa.

No caso de consultas, aos efectos deste artigo, unicamente será preceptiva a entrega do xustificante á clientela sempre que implique a apertura dunha solicitude de información concreta cando a contestación ás mesmas, por parte do servizo de atención á clientela, teña relación cun contrato previamente subscrito.

En caso de que a consulta, no seu caso, queixa, reclamación ou incidencia sexa presentada a través dunha chamada telefónica, videochamada ou mensaxería instantánea, e se a clientela dá o seu consentimento expreso, a empresa deberá gravar a chamada coa

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 17

finalidade establecida neste apartado e informará do medio para acceder a ela no xustificante que se remita. Nestes supostos, a empresa deberá conservar copia desta gravación, ou da súa transcripción, canto menos, ata que a clientela fose notificada da resolución da consulta, queixa, reclamación ou incidencia da que trae causa.

2. A entrega do xustificante realizarase pola mesma vía pola que se presentase a consulta, queixa, reclamación ou incidencia ou por aquela que quen inicie a comunicación elixise de entre as postas á disposición da clientela pola empresa.

3. Quen inicie a comunicación deberá facilitar os datos necesarios para a entrega do xustificante. En calquera caso, solicitaranse por parte da empresa cando non fosen facilitados directamente por quen inicie a comunicación.

Artigo 13. *Resolución e notificación.*

1. A resolución das consultas, queixas, reclamacións ou incidencias deberá estar debidamente motivada. En tal sentido, a resolución deberá dar contestación a todas as cuestións expostas pola clientela e incorporar unha motivación precisa e completa respecto delas no caso de non acceder ás pretensións da clientela, sen que caiban contestacións xenéricas.

2. En ningún caso poderá pechase a tramitación dunha consulta, queixa, reclamación ou incidencia polo transcurso do prazo fixado para a súa resolución que non sexa imputable á clientela.

3. Naqueles casos nos que a consulta, queixa, reclamación ou incidencia non sexa presentada de forma completa, a empresa concederalle un prazo non inferior a dez días hábiles á clientela para a súa corrección. Será a partir da corrección cando se inicie o prazo de resolución da consulta, queixa, reclamación ou incidencia. En caso de non corrección por parte da clientela da consulta, reclamación ou incidencia, considerárase resolta.

4. Naqueles casos en que a empresa alegue o transcurso do prazo para a resolución por causas imputables á clientela, a empresa asumirá a carga da proba. A proba incluírá, así mesmo, a constatación de que se informou previamente a clientela das consecuencias do transcurso do prazo, así como do outorgamento do prazo indicado no apartado anterior para a súa corrección.

5. O medio utilizado para comunicar a resolución de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias á clientela será o mesmo polo que se presentase a consulta, queixa, reclamación ou incidencia ou por aquel que a clientela elixise de entre os postos á disposición da clientela pola empresa. En caso de que a reclamación se peche a través dunha chamada telefónica, videochamada ou mensaxería instantánea e se o cliente dá o seu consentimento expreso, a empresa deberá gravar a chamada coa finalidade establecida neste artigo e informará do medio para acceder a ela no xustificante que se remita e tomando as debidas precaucións respecto aos datos de carácter persoal que conteñen ditas gravacións.

6. A resposta á consulta, queixa, reclamación ou incidencia deberá facerse na mesma lingua na que se presentase a consulta, queixa, reclamación ou incidencia por parte da clientela de acordo co previsto no apartado 2 do artigo 7.

7. No caso de que na resolución a empresa non acceda ás pretensións da clientela, deberá informar na resolución sobre os sistemas de resolución extraxudicial de conflitos aos que a clientela pode ter acceso e como pode acceder a eles. Aquelas empresas que non estean adheridas a estes sistemas de resolución deberán informar os seus clientes na resolución desestimatoria sobre os organismos aos que poden acudir para defender os seus dereitos e, polo menos, sobre os organismos sectoriais e aqueles acreditados no seu territorio en virtude da Lei 7/2017, de 2 de novembro.

8. O sometemento da queixa, reclamación ou incidencia a un sistema extraxudicial de resolución de conflitos dará lugar á suspensión das accións de xestión de cobro ou suspensión do servizo, no caso de servizos de tracto sucesivo, relacionadas con ela, suspensión que deberá manterse en tanto non teña lugar a comunicación á persoa

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 18

consumidora ou usuaria da resolución expresa e motivada, agás naqueles casos nos que así o determine a normativa sectorial aplicable.

9. A resposta ás incidencias baseadas en avarías que afecten de maneira simultánea e masiva a unha pluralidade de clientes dos servizos de subministración e distribución de auga e enerxía e servizos de telecomunicacións realizarase, atendendo á súa propia e específica natureza, de maneira simultánea e actualizada a todos os afectados a través da canle dixital da empresa, incluíndo correo electrónico, redes sociais, sitios web e/ou aplicacións móbiles, e no seu caso, a través dos oportunos medios de comunicación.

En calquera caso, para aquelas incidencias presentadas a través dun medio non dixital, a resposta levarase a cabo no mesmo formato no que fose presentada a incidencia e, polo menos, a través de vía SMS.

Artigo 14. *Dispoñibilidade do servizo de atención á clientela.*

1. O horario do servizo de atención ao cliente axustarase ao horario comercial da empresa, independentemente de se a actividade económica se leva a cabo a través de establecementos físicos ou por vía electrónica. No caso de que a actividade se leve a cabo por vía electrónica, determinarán o seu horario comercial a estes efectos polo tempo en que sexa posible a realización de transaccións comerciais cos consumidores.

2. En todo caso, para os servizos básicos de interese xeral previstos no apartado 1 do artigo 2 desta norma que se presten de forma continuada, o servizo de atención á clientela estará dispoñible 24 horas ao día, todos os días do ano, para a comunicación de incidencias relativas á continuidade do servizo.

Aos efectos deste apartado, entenderase que os servizos básicos de interese xeral se prestan de forma continuada cando o proveedor do servizo se obrigue a realizar unha soa prestación continuada no tempo ou pluralidade de prestacións sucesivas, periódicas ou intermitentes, por tempo determinado ou indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses da clientela de carácter sucesivo, periódico ou intermitente de forma máis ou menos permanente no tempo.

Artigo 15. *Accesibilidade aos servizos de atención á clientela.*

1. Os servizos de atención á clientela serán deseñados utilizando medios e soportes que sigan os principios de accesibilidade universal, igualdade de trato e non discriminación. Cando excepcionalmente exista imposibilidade técnica, preveranse medios complementarios para garantir o acceso aos mesmos, en igualdade de condicións, a persoas consumidoras vulnerables e, en especial, a persoas con discapacidade ou a persoas de idade avanzada, canto menos a través do mesmo medio polo que se iniciou a relación contractual.

No suposto de que o servizo de atención á clientela se preste de maneira presencial, os mostradores e puntos de atención deberán dispor de medidas que faciliten a accesibilidade á información e á comunicación.

2. Aos efectos do apartado anterior, presumirase a existencia dunha situación de vulnerabilidade se esta se pon de manifesto pola persoa consumidora.

Artigo 16. *Prestación diferenciada da actividade de atención á clientela.*

1. O servizo de atención á clientela deberá estar claramente identificado e diferenciado das outras actividades da empresa, de maneira que a clientela poida identificar claramente que este servizo ten como finalidade resolver consultas, queixas, reclamacións ou incidencias.

2. En ningún caso, agás que o cliente así o solicite, se aproveitará a formulación de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias relacionadas coa continuidade ou interrupción nos servizos básicos de interese xeral do artigo 2 pola clientela para ofrecer bens, servizos ou ofertas comerciais da empresa reclamada, agás que estean relacionadas

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 19

coa resolución da consulta, queixa, reclamación ou incidencia e, ademais, impliquen unha mellora para a clientela nas condicións de prestación do servizo ou do prezo.

3. Nos casos nos que o servizo de atención á clientela se preste pola canle telefónica, dito servizo terá un código numérico específico e diferenciado do código utilizado para prestar servizos comerciais a través da canle telefónica, que tamén será específico para estes servizos.

4. Deberán bloquearse por parte do operador que recibe a chamada as chamadas de servizos de comunicación vocal provenientes de números de tarifas especiais ou intelixentes atribuídos a servizos distintos dos previstos no apartado anterior.

De igual modo, o operador que orixina ou reciba a chamada bloqueará por iniciativa propia, ou cando así sexa solicitado pola autoridade competente, calquera comunicación vocal dirixida desde un número de teléfono do que houbese indicios de orixinar chamadas comerciais sen código numérico específico ou sen cumprir co previsto no apartado 1 artigo 66 da Lei 11/2022, de 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións.

A tal efecto, os operadores deberán elaborar sistemas e procedementos técnicos que permitan identificar de forma obxectiva e razoable as chamadas comerciais identificadas no parágrafo anterior. A súa utilización requirirá autorización expresa mediante resolución motivada ditada pola Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais.

Una vez autorizados, o cumprimento destes criterios técnicos permitiralles aos operadores proceder ao bloqueo da transmisión do tráfico irregular identificado, sen necesidade de nova autorización individual, sempre que se notifique dita actuación no prazo máximo de dous días hábiles á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais e, no seu caso, aos operadores ou provedores afectados, achegando a información que xustifique a medida adoptada.

Artigo 17. *Prazo de resolución de consultas, queixas, reclamacións e incidencias.*

1. As consultas, queixas, reclamacións ou incidencias, independentemente do medio a través do que se presenten, serán resoltas no prazo máis breve posible en función da natureza do problema e, en todo caso, no prazo máximo de quince días hábiles desde a súa presentación, agás que a normativa sectorial estableza un prazo distinto.

2. Non obstante o anterior, no suposto de contratos de tracto sucesivo vinculados aos servizos de carácter básico de interese xeral indicados no artigo 2, as consultas ou incidencias que versen sobre a continuidade do servizo, tales como cortes ou suspensión do servizo, deberán ser respondidas no prazo máximo de dúas horas, proporcionando a información de que se dispoña sobre as causas que provocaron a incidencia e afectaron á continuidade do servizo, así como do prazo estimado para a restauración do servizo.

3. No caso de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias relacionadas con facturación ou cobros indebidos deberán ser respondidas no prazo máximo de cinco días.

Artigo 18. *Implantación dun sistema de valoración da satisfacción do cliente.*

1. As empresas deberán implantar e documentar un sistema que permita definir o grao de satisfacción da súa clientela respecto ao trato recibido por parte do servizo que a atendeu, que permita identificar as causas de insatisfacción, especialmente se estas se derivan da mala prestación do servizo e non da atención ao cliente. As empresas levarán un rexistro da información que resulte da implantación deste sistema. Este sistema haberá de deseñarse baixo os presupostos de accesibilidade universal, atendendo entre outros a criterios de accesibilidade cognitiva, contando igualmente co sistema de vídeo interpretación Svisual e un sistema alternativo de mensaxería escrita instantánea, así como soportes accesibles que lles permitan o uso ás persoas consumidoras vulnerables.

A implantación deste sistema deberá realizarse de acordo coa normativa laboral e, especialmente conforme ao previsto nos apartados 4.d) e 5.f) do artigo 64 do Real Decreto Lexislativo 2/2015, de 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 20

2. En ningún caso podrán realizarse enquisas de satisfacción do servizo con anterioridade á resolución da consulta, queixa, reclamación ou incidencia.

Artigo 19. *Colaboración coas asociacións de consumidores e Administracións públicas.*

As empresas incluídas no ámbito de aplicación desta lei deberán establecer marcos estables de colaboración coas asociacións de consumidores e usuarios máis representativas no seu ámbito territorial, ben de forma xeral, ben de forma sectorial, en relación cos servizos de atención á clientela e o mantemento da súa calidade e eficacia.

A Administración fomentará a colaboración dos órganos consultivos en materia de consumo e as asociacións de consumidores que os integran, coas organizacións de empresarios e as empresas incluídas no ámbito de aplicación desta lei con obxecto de establecer marcos estables de colaboración, ben de forma xeral, ben de forma sectorial, en relación cos servizos de atención á clientela e o mantemento da súa calidade e eficacia.

Estes marcos estables de colaboración rexeranse polo establecido no texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado por Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, para os convenios ou acordos de colaboración das asociacións de consumidores e usuarios con empresas, agrupacións ou asociacións de empresas, fundacións ou calquera organización sen ánimo de lucro, así como pola normativa autonómica que resulte de aplicación, no seu caso.

As Administracións públicas, dentro das súas competencias de protección ás persoas consumidoras, poderán implementar canles de comunicación coas empresas co obxecto de mellorar a calidade e eficacia dos servizos de atención á clientela.

Artigo 20. *Tratamento de datos.*

Todo tratamento dos datos de carácter persoal que se realice para a prestación do servizo de atención á clientela deberá cumprir co previsto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, de 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos e polo que se deroga a Directiva 95/46/CE (Regulamento xeral de protección de datos) e na Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais e na súa normativa de desenvolvemento.

CAPÍTULO III

Sistemas de avaliación

Artigo 21. *Sistemas de avaliación.*

1. As empresas deberán implantar e documentar un sistema anual de avaliación do nivel de calidade do servizo de atención á clientela conseguido, que incluírá os parámetros aos que se refire o capítulo II, sen prexuízo da normativa sectorial vixente que, no seu caso, complementará o disposto no presente apartado. O ámbito xeográfico de medición dos parámetros será a totalidade do territorio nacional o, no seu caso, a parte deste na que leven a cabo a súa actividade.

De forma xustificada en atención ao volume de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias recibidas en relación co total de servizos prestados, as empresas que ocupan menos de 250 persoas e cuxo volume de negocios anual non exceda de 50 millóns de euros ou cuxo balance xeral anual non exceda de 43 millóns de euros no exercicio económico anterior poderán implementar o sistema de avaliación definido neste artigo de forma bienal.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 21

2. O sistema de avaliación do nivel de calidade deberá estar debidamente documentado e desenvolvido de forma suficiente, mediante soportes que garantan a súa integridade e idoneidade para permitir tanto a súa inspección polos servizos pertinentes da Administración competente, coma a súa auditoría por unha entidade externa. As empresas deberán conservar a documentación correspondente durante polo menos cinco anos.

3. As empresas deberán ter á disposición da Administración competente, ao final do primeiro trimestre do ano seguinte ao que se realízase a avaliación, unha copia actualizada da documentación descritiva referida no apartado anterior. O requerimento para o seu exame pola Administración deberá poder ser atendido por vía telemática, en formato electrónico sobre aplicacións ofimáticas de uso habitual.

4. As empresas deberán facer pública a documentación descritiva e a súa correspondente auditoría a través da súa páxina web.

5. O sistema de avaliación do nivel de calidade do servizo de atención á clientela deberá actualizarse todas as veces que sexa necesario, para adecualo ás condicións de prestación do servizo e de medición dos parámetros, así como para corrixir as deficiencias expresamente notificadas pola Administración e as sinaladas, no seu caso, no acta de inspección correspondente ou no informe de auditoría ao que se refire o artigo 22 en relación co sistema de avaliación.

Artigo 22. *Auditoría relativa ao sistema de avaliación.*

1. Sen prexuízo da normativa sectorial vixente, que complementará o disposto no presente apartado, as empresas deberán contratar a realización dunha auditoría anual para comprobar a fiabilidade e precisión das medicións publicadas pola empresa respecto á calidade dos seus servizos de atención á clientela e, en particular, para verificar que:

a) A empresa auditada dispón e aplica un sistema de avaliación do nivel de calidade de servizo, implantado conforme ao disposto nesta lei, debidamente documentado e que coincide coa versión posta á disposición da Administración competente en aplicación do disposto no artigo 21.

b) O sistema de avaliación do nivel de calidade do servizo asegura que o erro cometido na medición de cada parámetro non é superior ao 5 por cento con respecto ao seu valor real.

De forma xustificada en atención ao volume de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias recibidas en relación co total de servizos prestados, as empresas que ocupan menos de 250 persoas e cuxo volume de negocios anual non exceda de 50 millóns de euros ou cuxo balance xeral anual non exceda de 43 millóns de euros no exercicio económico anterior poderán levar a cabo a auditoría descrita neste apartado de forma bienal.

2. A auditoría indicada no apartado 1 deberá ser realizada por unha empresa auditora debidamente acreditada pola Entidade Nacional de Acreditación. A tal efecto, poderán desenvolverse normas técnicas que concreten os esquemas de avaliación acreditada.

3. A empresa auditada proporcionaralle á entidade auditora acceso a todas as persoas, lugares, equipos e datos necesarios para a comprobación de todos os extremos, sen prexuízo das limitacións que se derivan da normativa vixente en materia de protección de datos.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 22

CAPÍTULO IV

Infraccións e sancións

Artigo 23. *Infraccións e sancións.*

1. O incumprimento polas empresas das disposicións desta Lei será sancionado como infracción en materia de consumo, sendo de aplicación o disposto no réxime sancionador xeral sobre protección das persoas consumidoras e usuarias previsto no libro primeiro do título IV do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, e pola normativa autonómica que resulte de aplicación.

2. Cando o mesmo feito e en función de idéntico ataque aos intereses públicos poida ser cualificado como infracción con arranxo a esta norma e outras normas sancionadoras de carácter sectorial, aplicarase de forma preferente a normativa sectorial.

3. As infraccións en materia de protección de datos sancionaranse conforme ao disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, de 27 de abril de 2016, e na Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro.

4. Este réxime de infraccións e sancións terá en conta a reincidencia da conduta, así como o resarcimento do dano, a fin de proceder á agravación ou a atenuación da sanción, respectivamente.

Disposición adicional única. *Aplicación da lei no ámbito autonómico.*

Esta lei aplicarase nas comunidades autónomas no que non se opoña aos réximes competenciais existentes nos respectivos Estatutos de Autonomía.

Cando da aplicación da norma resultasen competentes órganos de diversas administracións, estableceranse mecanismos de colaboración con carácter previo á aplicación da norma no ámbito sancionador.

Disposición transitoria única. *Réxime transitorio.*

1. As empresas incluídas no ámbito de aplicación da presente lei deberán adaptar os seus servizos de atención á clientela ás disposicións da mesma no prazo de doce meses desde a súa entrada en vigor.

2. No caso das entidades sen ánimo de lucro referidas no apartado 1 do artigo 2, as estipulacións da presente lei non resultarán de aplicación en tanto en canto non entre en vigor o desenvolvemento regulamentario da norma que adapte o seu contido.

3. Os operadores afectados polo ámbito de aplicación do apartado 4 do artigo 16 notificaránlle á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais no prazo dun mes desde a entrada en vigor desta lei os criterios empregados para a detección do tráfico irregular identificado en dito apartado.

4. No caso das empresas comercializadoras de luz, gas e de servizos telefónicos referidas no apartado 1 do artigo 2, as estipulacións previstas no apartado 2 do artigo 14 e nos apartados 2, 3 e 4 do artigo 16, non resultarán de aplicación en tanto en canto non alcance a empresa prestadora do servizo ou grupo de empresas ao que pertenza unha cota do mercado nacional do 5 % e non pertenza á categoría de empresas que se definen no apartado 2 do artigo 2. A tales efectos, a Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia presentará anualmente, antes do mes de marzo de cada ano, un informe analizando as cotas de mercado e do tamaño das empresas dos sectores da comercialización de luz e gas no exercicio anterior.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cantas disposicións de igual ou inferior rango se opoñan, contradigan ou resulten incompatibles co disposto na presente lei e, en particular os artigos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 da Orde ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre os

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 23

departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras.

Disposición final primeira. *Modificación da Lei 3/1991, de 10 de xaneiro, de Competencia Desleal.*

Introdúcese un novo apartado 9 no artigo 27 da Lei 3/1991, de 10 de xaneiro, de Competencia Desleal, coa seguinte redacción:

«9. Se dirixan ás persoas consumidoras de forma individualizada, personalizándose sobre a base dunha toma de decisións automatizada, sen informar sobre os parámetros utilizados para tal personalización ou sobre as fontes de datos utilizadas nos casos de ofertas relativas a contratos por produtos ou servizos do sector financeiro.»

Disposición final segunda. *Modificación da Lei 44/2002, de 22 de novembro, de Medidas de Reforma do Sistema Financeiro.*

Modifícase a Lei 44/2002, de 22 de novembro, de Medidas de Reforma do Sistema Financeiro, nos seguintes termos:

Un. Modifícase a sección 1.^a do capítulo V, que queda redactada como segue:

«Artigo 29. *Departamento de atención á clientela e Defensor da Clientela.*

1. As entidades de crédito, os establecementos financeiros de crédito, as entidades de pagamento, as entidades acollidas ao establecido nos artigos 14 e 15 do Real Decreto-lei 19/2018, de 23 de novembro, de servizos de pagamento e outras medidas urxentes en materia financeira, as entidades de diñeiro electrónico, as sociedades xestoras de institucións de investimento colectivo, as sociedades de corretaxe de seguros, os corredores de seguros, as entidades xestoras de fondos de pensións, coas precisións establecidas na disposición adicional primeira da Orde ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras, os prestamistas inmobiliarios que non sexan entidades de crédito, os intermediarios de crédito, cando operen no ámbito xeográfico superior ao dunha comunidade autónoma, as entidades financeiras que operen en España en réxime de libre prestación de servizos as entidades aseguradoras, as empresas de servizos de inversión e as sucursais en España das entidades enumeradas con domicilio social noutro Estado estarán obrigadas a atender e resolver as queixas e reclamacións que os usuarios de servizos financeiros poidan presentar, relacionados cos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos, incluídas aquelas que se deriven de incidencias ou consultas non resoltas satisfactoriamente pola oficina ou departamento que prestase o servizo.

A estes efectos, as entidades deberán dispor dun departamento ou servizo de atención á clientela encargado de atender e resolver as queixas e reclamacións. As entidades que formen parte do mesmo grupo económico poderán dispor dun departamento ou servizo de atención á clientela único para todo o grupo.

Ditos servizos de atención á clientela, que deben garantir o nivel mínimo de calidade en atención ao cumprimento do disposto na presente lei, serán deseñados utilizando medios e soportes que sigan os principios de accesibilidade universal, igualdade de trato e non discriminación, garantindo o acceso a persoas con discapacidade ou a persoas de idade avanzada.

Aos efectos desta lei, entenderase por queixa ou reclamación: calquera manifestación relativa á defectuosa prestación do servizo ou do incumprimento ou cumprimento defectuoso da oferta realizada, comunicada pola clientela ao servizo

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 24

de atención, independiente da súa cualificación interna como queixa, reclamación ou outras análogas.

Igualmente, entenderanse como tales as que se deriven de incidencias ou consultas non resoltas satisfactoriamente pola oficina ou departamento que prestase o servizo.

Dito servizo de atención á clientela, que será gratuíto, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, non discriminatorio e avaliable, prestarase en horario de atención comercial. Non obstante, deberá garantirse a prestación dun servizo dunha atención de forma continuada as 24 horas do día todos os días do ano, cando sexa necesario para atender as queixas ou reclamacións derivadas da desatención das incidencias relativas ao mantemento daqueles servizos que esixan unha prestación continuada.

As entidades aseguraranlle á súa clientela a dispoñibilidade de canles presenciais, xa sexa permanentes ou intermitentes, ou telefónicas ou telemáticas para o servizo de atención ao cliente, atendendo ao principio de prestación personalizada.

Enténdese por prestación personalizada aquela que ten en consideración a idade, a situación de discapacidade, a condición de persoa estranxeira e a súa situación administrativa da persoa que se dirixe ao servizo de atención ao cliente, as características da zona xeográfica na que reside a persoa en termos de poboación e o nivel de competencias dixitais de dita persoa, entre outras cuestións.

As entidades que, no seu caso, poñan á disposición da clientela un servizo de atención telefónica ou electrónica, deben garantir unha atención personalizada por parte dos servizos de atención á clientela, ofrecida a través dun operador ou axente do mesmo, que asegure unha interacción fluída. Os axentes do servizo de atención á clientela contarán con supervisores ou superiores xerárquicos que xestionarán as posibles queixas que puidese xerar a atención recibida. De forma específica, deberá dispoñerse polas entidades dos recursos adecuados que, a través da atención telefónica, poidan prestar unha atención personalizada específica a persoas vulnerables ou en risco de exclusión financeira, asistíndoas no acceso ao servizo de atención á clientela.

No caso de que os servizos de atención á clientela utilicen a atención telefónica ou electrónica para levar a cabo as súas funcións, prohíbese o emprego de contestadores automáticos ou outros medios análogos como medio exclusivo de atención á clientela, sen prexuízo da presentación da queixa ou reclamación en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, de conformidade co artigo 29 ter.

As empresas que, no seu caso, poñan á disposición da clientela un servizo de atención telefónica aos efectos desta lei, deberán asegurar que o uso da atención telefónica non supoña para o consumidor un custo superior ao custo dunha chamada a unha liña telefónica fixa xeográfica ou móbil estándar. En caso contrario, deberáselle informar sobre un número xeográfico ou móbil alternativo e informar sobre o custo do servizo asociado a cada numeración.

A comunicación iniciada pola clientela vía telefónica deberá ser atendida de forma efectiva pola empresa á maior brevidade posible, dentro dos medios técnicos e humanos de que dispoña o servizo de atención á clientela. Non se considerará que unha comunicación iniciada por vía telefónica foi atendida de forma efectiva cando dita atención non permita á clientela expoñer o motivo da comunicación e solicitar a atención personalizada por parte dun operador.

En todo caso, prohíbese a derivación, por calquera medio, dun teléfono gratuíto a números que impliquen un custo para a clientela.

No caso de persoas con discapacidade auditiva, dito canal telefónico será accesible e deberá complementarse cos mecanismos adecuados que garantan a debida comunicación coa persoa afectada.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 25

Ditas entidades poderán, ben individualmente, ben agrupadas por ramas de actividade, proximidade xeográfica, volume de negocio ou calquera outro criterio, designar un Defensor da Clientela, que haberá de ser unha entidade ou experto independente de recoñecido prestixio, e a quen lle corresponderá atender e resolver os tipos de reclamacións que se sometan á súa decisión no marco do que dispoña o seu regulamento de funcionamento, así como promover o cumprimento da normativa de transparencia e protección da clientela e das boas prácticas e usos financeiros.

2. A decisión do Defensor da Clientela favorable á reclamación vinculará a entidade. Esta vinculación non será obstáculo á plenitude de tutela xudicial, ao recurso a outros mecanismos de solución de conflitos nin á protección administrativa.

3. As entidades deberán adoptar as medidas necesarias para separar o departamento ou servizo de atención á clientela dos restantes servizos comerciais ou operativos da organización, de modo que se garanta que aquel tome de maneira autónoma as súas decisións referentes ao ámbito da súa actividade e, así mesmo, se eviten conflitos de interese, permitíndolle á clientela a percepción deste servizo como aquel cuxa finalidade sexa facilitar información ou resolver, queixas ou reclamacións. Na adopción de ditas medidas deberán terse en conta os criterios marcados polas guías supervisoras das autoridades de supervisión correspondentes.

Sen prexuízo do establecido no parágrafo anterior, as entidades adoptarán as medidas oportunas para garantir que os procedementos previstos para a transmisión da información requirida polo departamento ou servizo de atención á clientela ao resto de servizos da organización respondan aos principios de rapidez, seguridade, eficacia e coordinación.

En ningún caso os servizos de atención á clientela das entidades aproveitarán a formulación de queixas ou reclamacións para ofrecer bens, servizos ou ofertas comerciais, agás que estas estivesen directa e claramente relacionadas coa resolución da queixa ou reclamación, e implícase, en todo caso, unha mellora nas condicións de prestación do servizo ou do prezo.

4. As entidades aseguraranse de que os seus departamentos ou servizos de atención á clientela están dotados dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos adecuados para o cumprimento das súas funcións.

En particular, adoptarán as accións necesarias para que o persoal ao servizo de ditos departamentos conte cunha formación e capacitación especializada, en función do sector ou da actividade, que garanta a eficacia na xestión que realice, incluíndo unha formación específica previa en atención a persoas consumidoras vulnerables e, en especial, a persoas con discapacidade ou de idade avanzada, proporcionando a formación e capacitación continuada que sexa necesaria para adaptar os seus coñecementos sobre a actividade ás variacións tecnolóxicas e necesidades do mercado.

5. As entidades porán á disposición da súa clientela, en todas e cada unha das oficinas abertas ao público, así como nas súas páxinas web, nun apartado específico de fácil identificación, a información seguinte sobre o servizo de atención á clientela:

a) A existencia de dito departamento de atención á clientela e, no seu caso, dun defensor da clientela, con indicación do seu enderezo postal e electrónico.

b) A obriga por parte da entidade de atender e resolver as queixas e reclamacións presentadas pola súa clientela, no prazo dun mes desde a súa presentación. Nos casos de reclamacións que versen sobre servizos de pagamento será de aplicación o réxime de prazo de resolución previsto no artigo 69 do Real Decreto-lei 19/2018, de 23 de novembro.

c) As canles de comunicación dispoñibles co departamento de atención á clientela, así como os mecanismos habilitados para asegurar o rexistro e constancia da reclamación ou queixa presentada, e do contido da mesma.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 26

d) Mecanismos para facilitar o seguimento da tramitación das queixas e reclamacións presentadas polo interesado.

e) Medios elixidos para comunicar a resolución das queixas e reclamacións que deberá realizar por escrito, ben en papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos.

f) O regulamento de funcionamento do servizo de atención á clientela e, no seu caso, do defensor da clientela.

g) Referencias á normativa de transparencia e protección da clientela de servizos financeiros.

h) Horario do servizo de atención á clientela.

6. A prol da proporcionalidade, regulamentariamente adaptaranse os requisitos previstos en relación cos departamentos de atención á clientela para a súa aplicación flexibilizada por parte das Cooperativas de Crédito e Caixas de Aforro.

Artigo 29 bis. procedemento para a presentación, tramitación e resolución das queixas e reclamacións.

1. O presente procedemento será esixible na tramitación das queixas e reclamacións cuxo coñecemento se lle atribúa ao defensor da clientela, de acordo co que dispoña cada regulamento de funcionamento, e sempre que aquelas non fosen resoltas previamente pola oficina ou servizo obxecto da reclamación ou polo departamento ou servizo de atención á clientela.

2. Os clientes que presenten queixas e reclamacións cuxo coñecemento se lle atribúa ao departamento ou servizo de atención á clientela, poderán solicitar que aquelas sexan tramitadas conforme se establece nesta sección.

3. En todo caso, as entidades recollidas no apartado primeiro do artigo 29 disporán dun prazo dun mes, ou, no caso dos servizos de pagamento, do prazo de resolución previsto no artigo 69 do Real Decreto-lei 19/2018, de 23 de novembro, a contar desde a presentación ante elas da queixa ou reclamación, para ditar un pronunciamiento.

Artigo 29 ter. Forma, contido e lugar da presentación das queixas e reclamacións.

1. A presentación das queixas e reclamacións poderá efectuarse, persoalmente ou mediante representación, en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos, non podendo presentarse as queixas ou reclamacións por vía telefónica.

A utilización de medios informáticos, electrónicos ou telemáticos deberá axustarse ás esixencias previstas na Lei 6/2020, de 11 de novembro, reguladora de determinados aspectos dos servizos electrónicos de confianza.

2. A presentación de queixas e reclamacións poderá realizarse en castelán, así como en calquera das linguas cooficiais cando o servizo de atención á clientela sexa dirixido a clientela sita en comunidades autónomas que dispoñan de linguas cooficiais.

3. O procedemento iniciárase mediante a presentación dun documento no que se fará constar:

a) Nome, apelidos e domicilio do interesado e, no seu caso, da persoa que o represente, debidamente acreditada; número do documento nacional de identidade para as persoas físicas e datos referidos ao rexistro público para as xurídicas.

b) Motivo da queixa ou reclamación, con especificación clara das cuestións sobre as que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina ou oficinas, departamento ou servizo onde se producen os feitos obxecto da queixa ou reclamación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 27

d) Que a persoa reclamante non ten coñecemento de que a materia obxecto da queixa ou reclamación está sendo substanciada a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.

e) Lugar, data e sinatura.

A persoa reclamante deberá achegar, xunto ao documento anterior, as probas documentais que obren no seu poder en que se fundamente a súa queixa ou reclamación.

4. As queixas e reclamacións poderán ser presentadas ante os departamentos ou servizos de atención á clientela, ante o defensor da clientela, no seu caso, en calquera oficina aberta ao público da entidade, a través de calquera aplicación ou servizo en liña cuxa finalidade consista na prestación de servizos á clientela, así como no enderezo de correo electrónico que cada entidade haberá de habilitar a este fin.

Artigo 29 quater. *Admisión a trámite.*

1. Recibida a queixa ou reclamación pola entidade, esta seralle remitida ao departamento ou servizo de atención á clientela, quen, cando proceda de acordo co regulamento de funcionamento, lla remitirá, á súa vez, ao defensor da clientela. Se a queixa ou reclamación fose presentada ante o defensor da clientela non tratándose dun asunto da súa competencia, remitíraselle por este ao departamento ou servizo de atención á clientela. Deberá informarse á persoa reclamante sobre a instancia competente para coñecer a súa queixa ou reclamación.

O establecido no parágrafo anterior entenderase sen prexuízo de que o cómputo do prazo máximo de resolución comezará a contar desde a presentación ante as entidades afectadas da queixa ou reclamación.

En todo caso, deberase acusar recibo por escrito, en papel ou en calquera outro soporte duradeiro, e deixar constancia do contido, a hora e a data de presentación a efectos do cómputo de dito prazo. A entrega do xustificante realizarase pola mesma vía pola que se presentase a queixa ou reclamación ou por aquela que quen inicie a comunicación elixise de entre as legalmente posibles. A entidade asegurase de dispor dos datos necesarios para a entrega do xustificante, solicitándollos ao interesado cando non fosen facilitados directamente por este.

A tal fin, asignaráselle unha clave identificadora a calquera queixa ou reclamación interposta polo cliente, que lle será comunicada ao mesmo. Dita clave permitirá o seguimento polo cliente do estado de tramitación da súa reclamación ou queixa.

Recibida a queixa ou reclamación pola instancia competente para a súa tramitación, procederase á apertura de expediente.

A queixa ou reclamación presentarase unha soa vez polo interesado, sen que poida esixirse a súa reiteración ante distintos órganos da entidade.

2. Se non se encontrase suficientemente acreditada a identidade da persoa reclamante, ou non puidesen establecerse con claridade os feitos obxecto da queixa ou reclamación, requiríraselle ao asinante para completar a documentación remitida no prazo de dez días naturais, con apercibimento de que se así non o fixese se arquivará a queixa ou reclamación sen máis trámite.

O prazo empregado pola persoa reclamante para corrixir os erros a que se refire o parágrafo anterior interromperá o cómputo do prazo previsto no artigo 29 bis.

3. Só poderá rexeitarse a admisión a trámite das queixas e reclamacións nos casos seguintes:

a) Cando se omitan datos esenciais para a tramitación non corrixibles.

b) Cando se pretendan tramitar como queixa ou reclamación, recursos ou accións distintos, cuxo coñecemento sexa competencia dos órganos administrativos,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 28

arbitrais ou xudiciais, ou a mesma se encontre pendente de resolución ou litixio ou o asunto fose xa resolto naquelas instancias.

c) Cando os feitos, razóns e solicitude en que se concreten as cuestións obxecto da queixa ou reclamación non se refiran a operacións concretas.

d) Cando se formulen queixas e reclamacións que reiteren outras anteriores resoltas, presentadas polo mesmo cliente en relación aos mesmos feitos.

e) Cando transcorrese o prazo para a presentación de queixas e reclamacións que estableza o regulamento de funcionamento.

f) Cando transcorrese o prazo de prescrición de accións ou dereitos que de conformidade co previsto nos contratos ou na normativa reguladora que resulte de aplicación poida exercer quen presente ou aquel en cuxa representación se presente a reclamación ou queixa de que se trate e en todo caso cando transcorrese un prazo de 5 anos desde a produción dos feitos sen que se presentase a reclamación ou queixa.

Cando se tivese coñecemento da tramitación simultánea dunha queixa ou reclamación e dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial sobre a mesma materia, deberá absterse de tramitar a primeira.

4. Cando se entenda non admisible a trámite a queixa ou reclamación, por algunha das causas indicadas, poráselle de manifesto ao interesado mediante decisión motivada, dándolle un prazo de dez días naturais para que presente as súas alegacións. Cando o interesado contestase e se manteñan as causas de inadmisión, comunicaráselle a decisión final adoptada. Dito prazo de dez días interromperá o cómputo do prazo máximo de resolución recollido no artigo 29 bis.

Artigo 29 quinquies. *Tramitación.*

1. Os departamentos ou servizos de atención á clientela e os defensores da clientela poderán obter no curso da tramitación dos expedientes, tanto da persoa reclamante coma dos distintos departamentos e servizos da entidade afectada, cantos datos, aclaracións, informes ou elementos de proba consideren pertinentes para adoptar a súa decisión.

2. No caso de que o asunto sexa coñecido polo defensor da clientela, habilitarase un prazo, cuxa duración será fixada no regulamento de funcionamento, para que a entidade afectada presente as súas alegacións.

Artigo 29 sexies. *Achantamento e desistencia.*

1. Se á vista da queixa ou reclamación, a entidade rectificase a súa situación coa persoa reclamante a satisfacción deste, deberá comunicarllo á instancia competente e xustificalo documentalmente, agás que existir desistencia expresa do interesado. En tales casos, procederase ao arquivo da queixa ou reclamación sen máis trámite.

2. Os interesados poderán desistir das súas queixas e reclamacións en calquera momento. A desistencia dará lugar á finalización inmediata do procedemento no que á relación co interesado se refire. Non obstante, o defensor da clientela poderá acordar a continuación do mesmo no marco da súa función de promover o cumprimento da normativa de transparencia e protección da clientela e das boas prácticas e usos financeiros.

Artigo 29 septies. *Finalización e notificación.*

1. O expediente deberá finalizar no prazo máximo dun mes, ou no prazo de resolución previsto no artigo 69 do Real Decreto-lei 19/2018, de 23 de novembro, a partir da data en que a queixa ou reclamación fose presentada polo cliente ante a entidade.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 29

Nos casos nos que non sexa posible resolver as queixas ou reclamacións nos prazos indicados, por motivos non imputables á empresa que forma parte da relación contractual, informaráselle á persoa interesada das medidas adoptadas para a súa resolución dentro dese mesmo prazo.

2. A decisión estará sempre debidamente motivada e conterá unhas conclusións claras sobre a solicitude formulada en cada queixa ou reclamación, contestando a todas as cuestións expostas pola clientela e fundándose nas cláusulas contractuais, as normas de transparencia e protección da clientela aplicables, así como as boas prácticas e usos financeiros.

No caso de que a decisión se aparte dos criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán achegarse as razóns que o xustifiquen.

En caso de ser contraria ás pretensións da clientela, comunicárselle na mesma de forma expresa a posibilidade aberta ao cliente de acudir a servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, así como o modo de facelo.

3. A decisión seralles notificada aos interesados no prazo de dez días naturais a contar desde a súa data, por escrito ou en calquera outro soporte duradeiro, a través da canle indicada expresamente para facelo na comunicación inicial ou, en caso de non indicalo, a través do utilizado para a presentación da reclamación ou queixa.

4. A notificación realizarase na mesma lingua na que se presentase a queixa e reclamación por parte da clientela.

Artigo 30. Presentación de reclamacións, queixas e consultas ante o Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións.

1. Os servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, ata a creación da entidade á que se refire á disposición adicional primeira da Lei 7/2017, de 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeo e do Consello, de 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo, atenderán as queixas e reclamacións que presenten os usuarios de servizos financeiros, que estean relacionadas cos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos, e que deriven de presuntos incumprimentos polas entidades reclamadas, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros.

Os servizos de reclamacións atenderán tamén as consultas que formulen os usuarios de servizos financeiros sobre as normas aplicables en materia de transparencia e protección á clientela, así como sobre os procedementos legais existentes para o exercicio dos seus dereitos.

A organización e o funcionamento dos servizos de reclamacións axustaranse aos principios de independencia, transparencia, contradición, eficacia, legalidade, liberdade e representación.

Os servizos de reclamacións funcionarán baixo o principio de xanela única, debendo remitirle ao competente as reclamacións que non sexan da súa competencia.

Os servizos de reclamacións informarán os servizos de supervisión correspondentes cando aprecien indicios de incumprimentos graves ou reiterados das normas de transparencia e protección á clientela ou das boas prácticas e usos financeiros por parte dunha mesma entidade.

2. Os servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións resolverán as queixas e reclamacións ás que se refire o apartado anterior, mediante informes motivados, que non terán en ningún caso carácter de acto administrativo recorrible.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 30

3. A persoa titular do Ministerio de Economía, Comercio e Empresa desenvolverá o procedemento de presentación de reclamacións ante os servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, que deberá axustarse ás seguintes regras:

a) Para a admisión e tramitación de reclamacións será imprescindible acreditar que se formularon previamente, por escrito, dirixido ao departamento ou servizo de atención á clientela ou, no seu caso, ao Defensor da Clientela da entidade contra a que se reclame. Estes deberán acusar recibo por escrito das reclamacións que se lles presenten e resolvelas ou denegalas igualmente por escrito e de forma motivada. Así mesmo, a persoa reclamante deberá acreditar que transcorreu o prazo dun mes desde a data de presentación da reclamación sen que fose resolta ou que foi denegada a admisión da reclamación ou desestimada a súa petición.

b) Recibida a reclamación polo servizo de reclamacións competente por razón da materia verificarase a concurrencia das circunstancias previstas nos apartados anteriores e, se se cumpren os requisitos necesarios, procederase á apertura dun expediente por cada reclamación, no que se incluírán todas as actuacións relacionadas coa mesma; en caso contrario, requiriráselle á persoa reclamante para completar a información no prazo de dez días naturais, con apercibimento de que se así non o fixese se terá por desistido da súa reclamación.

O prazo máximo para a resolución do expediente será de 90 días naturais contados desde a data da presentación da reclamación ou, no seu caso, desde a data en que conste en soporte duradeiro que se recibiu a documentación completa e necesaria para tramitar o procedemento.

c) Formulado o correspondente informe, e se este fose desfavorable á entidade reclamada, esta estará obrigada a informar o servizo de reclamacións competente se procedeu á rectificación voluntaria nun prazo non superior a un mes desde a súa notificación.

4. O Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións publicarán anualmente na súa páxina web unha memoria dos seus respectivos servizos de reclamacións na que, canto menos, deberá incluírse o resumo estatístico das consultas e reclamacións atendidas e os criterios mantidos por ditos servizos en relación coas materias sobre as que versan as reclamacións presentadas, así como as entidades afectadas, con indicación no seu caso do carácter favorable ou desfavorable do informe.

Artigo 31. *Habilitación para desenvolvemento regulamentario.*

A persoa titular do Ministerio de Economía, Comercio e Empresa establecerá os requisitos a respectar polo departamento ou servizo de atención á clientela e o Defensor da Clientela, así como o procedemento a que someta a resolución das reclamacións, podendo a tal fin esixir, no seu caso, as adecuadas medidas de separación dos seus integrantes dos restantes servizos comerciais ou operativos das entidades, someter a verificación administrativa o seu regulamento de funcionamento ou calquera outras características do servizo, e esixir a inclusión, nunha memoria anual das entidades, dun resumo cos aspectos máis destacables da actuación do departamento ou servizo de atención á clientela e o Defensor da Clientela durante o exercicio que corresponda.»

Dous. Engádese unha letra e) á disposición final terceira, coa seguinte redacción:

«e) no caso das Cooperativas de Crédito e Caixas de Aforro referidas no apartado 6 do artigo 29, o previsto nas estipulacións dos apartados 3 e 4 do artigo 29 septies non resultarán de aplicación en tanto en canto non entre en vigor o desenvolvemento regulamentario da norma que adapte o seu contido a este

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 31

precepto, realizándose ata entón a notificación á que se refire na mesma lingua na que se celebre o contrato ou se dirixise persoalmente a oferta comercial ao consumidor e usuario, ou ben se presentase a queixa e reclamación por parte deste.»

Disposición final terceira. *Modificación do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro.*

Modifícase o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, nos seguintes termos:

Un. Modifícase a letra c) do apartado 1 e o apartado 4 do artigo 20, que quedan redactados como segue:

«c) O prezo final completo, incluídos os impostos, desagregando, no seu caso, o importe dos incrementos ou descontos que sexan de aplicación á oferta e os gastos adicionais, incluídos os potenciais gastos de xestión, que se repercutan ao consumidor ou usuario.

No resto dos casos en que, debido á natureza do ben ou servizo, non poida fixarse con exactitude o prezo na oferta comercial, deberá informarse sobre a base de cálculo que lle permita ao consumidor ou usuario comprobar o prezo. Igualmente, cando os gastos adicionais que se repercutan ao consumidor ou usuario non poidan ser calculados de antemán por razóns obxectivas, debe informarse do feito de que existen ditos gastos adicionais e, se se coñece, o seu importe estimado.

Nos contratos celebrados a distancia ou fóra do establecemento comercial, o comerciante facilitará de forma clara e comprensible información sobre o prezo cando este fose personalizado sobre a base dunha toma de decisións automatizada. Esta personalización non poderá derivar en incrementos do prezo final de venda cando se produza un incremento da demanda en contextos de urxencia, risco ou necesidade da persoa consumidora.

Aos efectos do previsto no parágrafo anterior, entenderase por contexto de urxencia, risco ou necesidade da persoa consumidora, o derivado de calquera situación que poida ser cualificada como emerxencia de protección civil, nos termos regulados na Lei 17/2015, de 9 de xullo, do Sistema Nacional de Protección Civil.

En todo caso, o prezo final ofertado deberá respectar a normativa reguladora de prezos que resulte de aplicación, no seu caso, con referencia expresa a dita normativa e os parámetros utilizados para a fixación do prezo final conforme á mesma.»

«4. As prácticas comerciais nas que un empresario facilite o acceso ás recensións dos consumidores e usuarios sobre bens e servizos deberán conter información sobre o feito de que o empresario garanta ou non que ditas recensións publicadas foron efectuadas por consumidores e usuarios que utilizaron ou adquiriron realmente o ben ou servizo. A tales efectos, o empresario deberá facilitarles información clara aos consumidores e usuarios sobre a maneira en que se procesan as recensións.

En calquera caso, a efectos do apartado anterior, as recensións emitidas deberán referirse a produtos ou servizos adquiridos ou utilizados nos trinta días naturais anteriores á data da recensión e o empresario que comercialice o ben ou servizo ao que se refira unha recensión estará facultado para responder á mesma a través da mesma canle.

No suposto de que unha ou varias recensións non sexan formuladas por un consumidor ou usuario que adquirise ou utilizase efectivamente o ben ou servizo ao que se refire ou sexa enganosa, o empresario a cuxo ben ou servizo se refira a

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 32

recensión estará facultado para solicitar a eliminación desta, para o que deberá acreditar, de forma fidedigna, que a recensión non foi publicada por un consumidor ou usuario que comprase ou utilizase o ben ou servizo.»

Dous. Modifícanse os apartados 2 e 3 do artigo 21, que quedan redactados como segue:

«2. As oficinas e servizos de información e atención ao cliente que as empresas poñan á disposición do consumidor e usuario deberán asegurar que este teña constancia das súas queixas e reclamacións, mediante a entrega dunha clave identificadora e un xustificante por escrito, en papel ou en calquera outro soporte duradeiro. Se tales servizos utilizan a atención telefónica ou electrónica para levar a cabo as súas funcións deberán garantir unha atención persoal directa, máis alá da posibilidade de utilizar complementariamente outros medios técnicos ao seu alcance.

As oficinas e servizos de información e atención ao cliente serán deseñados utilizando medios e soportes que sigan os principios de accesibilidade universal e, no seu caso, medios alternativos para garantir o acceso aos mesmos.

Deberanse identificar claramente os servizos de atención ao cliente en relación ás outras actividades da empresa, prohibíndose expresamente a utilización deste servizo para a utilización e difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

En caso de que o empresario poña á disposición dos consumidores e usuarios unha liña telefónica a efectos de comunicarse con el en relación co contrato celebrado, o uso de tal liña non poderá supoñer para o consumidor e usuario un custo superior ao custo dunha chamada a unha liña telefónica fixa xeográfica ou móbil estándar.

No suposto de utilizarse, de acordo co parágrafo anterior, unha liña telefónica de tarificación especial que supoña un custo para o consumidor ou usuario, o empresario facilitaralle ao consumidor, xunto coa información sobre dita liña telefónica de tarificación especial e en igualdade de condicións, información sobre un número xeográfico ou móbil alternativo.

Adicionalmente, nos supostos de servizos de carácter básico de interese xeral, as empresas prestadoras dos mesmos deberán dispor, en calquera caso, dun teléfono de atención ao consumidor gratuito. A estes efectos, terán a consideración de servizos de carácter básico de interese xeral os de subministración e distribución de auga e enerxía, financeiros e de seguros, postais, transporte aéreo de pasaxeiros, transporte de viaxeiros por ferrocarril, transporte de viaxeiros en autobús ou autocar, os sanitarios, así como aqueles que legalmente se determinen.

3. En todo caso, e con pleno respecto ao disposto nos apartados precedentes, os empresarios porán á disposición dos consumidores e usuarios información sobre os medios a través dos cales poidan interpoñer, calquera que sexa o seu lugar de residencia, as súas queixas e reclamacións ou solicitar información sobre os bens ou servizos ofertados ou contratados, que deberá incluír, polo menos, o medio polo que se iniciou a relación contractual, así como a vía postal, telefónica e un medio de comunicación electrónica. Os empresarios comunicarán ademais o seu enderezo legal se este non coincidise co enderezo habitual para a correspondencia.

Os empresarios deberán dar resposta ás reclamacións recibidas no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo máximo de quince días desde a presentación da reclamación.»

Tres. Modifícase a letra q) do apartado 1 do artigo 47, que queda redactada como segue:

«q) O incumprimento das obrigas en relación cos servizos de atención ao cliente incluídas nesta norma e na súa normativa específica.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 33

Catro. Modifícanse as letras a) e b) do apartado 2 do artigo 48, que quedan redactadas como segue:

«a) As infraccións dos apartados f), g), i), k), m), n), ñ), p), q) e t) do artigo 47 cualifícanse como leves, agás que teñan a consideración de graves de acordo co apartado terceiro deste artigo.

b) As infraccións dos apartados d), e), h), j), l) o), r) e s) cualifícanse como graves, agás que teñan a consideración de moi graves de acordo co apartado terceiro deste artigo.»

Cinco. Modifícase o apartado 1 do artigo 62, que queda redactado como segue:

«1. Na contratación con consumidores e usuarios debe constar de forma inequívoca a súa vontade de contratar ou, no seu caso, de poñer fin ao contrato.

Presumirase que non existe vontade de contratar, devindo nulo o contrato, naqueles contratos subscritos vía telefónica con incumprimento do previsto na normativa relativa a chamadas non solicitadas. En calquera caso, entenderase que non existe consentimento para a realización da chamada que dá lugar á contratación se este non foi obtido ou renovado de forma expresa nos dous anos anteriores á comunicación.

Como excepción ao previsto no parágrafo anterior, na contratación de préstamos ou créditos con entidades financeiras nos que se perfeccionase o contrato e entregado as sumas prestadas, o incumprimento do previsto na normativa relativa a chamadas non solicitadas suporá a aplicación ao contrato dos intereses legais do diñeiro. Si o interese pactado fose inferior ao legal, manteranse os intereses pactados.»

Seis. Modifícanse as letras f) e p) do apartado 1 do artigo 97, que quedan redactadas como segue:

«f) Cando proceda, que o prezo foi personalizado sobre a base dunha toma de decisións automatizada, que debe manterse invariable durante todo o proceso de compra, así como os parámetros que se tiveron en conta para levar a cabo tal personalización, ou sobre as fontes de datos utilizadas nos casos de contratación de produtos ou servizos do sector financeiro, que, en ningún caso, poderán ser discriminatorios nin explotar situacións de urxencia ou necesidade.»

«p) A duración do contrato, cando proceda, ou, se o contrato é de duración indeterminada ou se prolonga de forma automática, as condicións de resolución.

Naqueles contratos de duración determinada, suxeitos a renovación, informarase o consumidor ou usuario, con quince días de antelación de forma previa ao vencemento do prazo para comunicar a vontade de non renovación, do vencemento de dito prazo e das consecuencias de non comunicar a cancelación da renovación.»

Disposición final cuarta. *Modificación da Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais.*

Modifícase o apartado 1 do artigo 23 da Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais, que queda redactado como segue:

«1. Será lícito o tratamento de datos persoais que teña por obxecto evitar o envío de comunicacións comerciais a quen manifestasen a súa negativa ou oposición a recibilas.

A tal efecto, poderán crearse sistemas de información, xerais ou sectoriais, por parte das asociacións e organismos aos que se refire o apartado 2 do artigo 40 do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, de 27 de abril,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 34

relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos e polo que se derroga a Directiva 95/46/CE (Regulamento xeral de protección de datos) que contén cunha alta representatividade nos que só se incluírán os datos imprescindibles para identificar os afectados. Estes sistemas tamén poderán incluír servizos de preferencia, mediante os cales os afectados limiten a recepción de comunicacións comerciais ás procedentes de determinadas empresas. Para a creación e mantemento destes sistemas observaranse as medidas que se establezan mediante desenvolvemento regulamentario.»

Disposición final quinta. *Modificación da Lei 11/2022, de 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións.*

Modifícase o apartado 2 do artigo 65 da Lei 11/2022, de 28 de xuño, que queda redactado como segue:

«2. Os operadores deberán dispor dun servizo de atención á clientela, gratuíto para os usuarios finais, que teña por obxecto facilitar información e atender e resolver as incidencias, consultas, queixas e reclamacións dos seus clientes. Os operadores decidirán se as súas oficinas e locais comerciais abertos ao público, xa sexan propios ou mediante algunha modalidade de contratación mercantil, forman parte ou non do servizo de atención ao cliente para a presentación e resolución das queixas e reclamacións dos seus clientes. As entidades que formen parte do mesmo grupo económico poderán dispor dun departamento ou servizo de atención á clientela único para todo o grupo.

Aos efectos desta lei, entenderase por:

a) Incidencia: calquera xestión relativa á execución do contrato ou da oferta comercial realizada, tales como a solicitude de baixa do servizo no seu conxunto ou dalgunha das prestacións adicionais, a alta nunha nova oferta, o cambio de comisións e outras análogas.

b) Consulta: solicitude de asesoramento á clientela en relación co ben ou servizo contratado ou que sexa ofertado pola empresa.

c) Queixa ou reclamación: calquera manifestación relativa á defectuosa prestación do servizo ou do incumprimento ou cumprimento defectuoso da oferta realizada, comunicada pola clientela ao servizo de atención, independente da súa cualificación interna como queixa, reclamación, incidencia ou outras análogas.

O operador estará obrigado a comunicarlle ao usuario final o número de referencia das reclamacións, queixas, peticións ou xestións.

Os titulares do departamento ou servizo de atención ao cliente serán os encargados de relacionarse, no seu caso, co servizo administrativo de solución de controversias a que se refire o artigo 78 e ao que lle remitirán a información que lles sexa requirida, con indicación do número de referencia asignado á correspondente reclamación.

A presentación dunha reclamación por parte do usuario final, xa sexa ante o operador ou ante algún sistema de resolución extraxudicial de conflitos, incluído o servizo administrativo de solución de controversias a que se refire o artigo 78, non impedirá ou suspenderá as accións de xestión de cobro relacionadas con ela que exercite o operador. Igualmente, a presentación dunha reclamación por parte do usuario final, xa sexa ante o operador ou ante algún sistema de resolución extraxudicial de conflitos, incluído o servizo administrativo de solución de controversias a que se refire o artigo 78, non impedirá que, en caso de atraso no pagamento total ou parcial polo usuario durante un período superior a un mes desde a presentación a este do documento de cargo correspondente á facturación do servizo de comunicacións electrónicas, o operador poida acordar, previo aviso ao

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 12-9

Pág. 35

usuario, a súa suspensión temporal. Así mesmo, a presentación dunha reclamación por parte do usuario final, xa sexa ante o operador ou ante algún sistema de resolución extraxudicial de conflitos, incluído o servizo administrativo de solución de controversias a que se refire o artigo 78, non impedirá que, en caso de atraso no pagamento total ou parcial do servizo por un período superior a tres meses ou a suspensión temporal, en dúas ocasións, do contrato por mora no pagamento dos servizos correspondentes, o operador poida acordar, previo aviso ao usuario, a interrupción definitiva do servizo e a correspondente resolución do contrato.

O operador poderá prestar o servizo de atención á clientela mediante o emprego de contestadores automáticos ou outros medios análogos, se ben, en última instancia, deberá garantir unha atención personalizada, sen que isto implique o dereito a acceder a unha persoa física supervisora.

O operador deberá admitir, en todo caso, a mesma vía pola que se iniciou a relación contractual, así como a vía telefónica para a presentación de incidencias, consultas, queixas ou reclamacións, con incidencia contractual. Se o medio habilitado polo operador para a atención de incidencias, consultas queixas ou reclamacións con incidencia contractual é telefónico, este estará obrigado a informar o consumidor do seu dereito a solicitar un documento que acredite a presentación e contido da incidencia, consulta, queixa ou reclamación mediante calquera soporte duradeiro que permita tal acreditación. O operador, se utiliza o medio telefónico, deberá gravar o número significativo de chamadas que se determine regulamentariamente.»

Disposición final sexta. *Título competencial.*

Esta Lei dítase ao amparo do artigo 149.1. 1.^a, 6.^a, 8.^a, 11.^a e 13.^a da Constitución Española, que lle atribúen ao Estado, respectivamente, a competencia sobre a regulación das condicións básicas que garantan a igualdade de todos os españois no exercicio dos seus dereitos; a competencia exclusiva sobre lexislación mercantil; en materia de bases das obrigas contractuais; de bases da ordenación de crédito, banca e seguros, e a competencia sobre as bases e coordinación da planificación xeral da actividade económica.

Disposición final sétima. *Habilitación para o desenvolvemento regulamentario.*

Autorízase o Goberno a ditar as disposicións necesarias para o desenvolvemento e aplicación desta lei.

En particular, as persoas titulares dos Ministerios de Economía, Comercio e Empresa, e para a Transformación Dixital e da Función Pública poderán ditar, respectivamente, as disposicións necesarias para o desenvolvemento e aplicación desta lei no ámbito do sector financeiro e do sector das telecomunicacións.

Disposición final oitava. *Entrada en vigor.*

Esta Lei entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no «Boletín Oficial do Estado».